

Päivi Lehtelä

OSAAMISEN JA KOULUTUSTARPEIDEN KARTOITUS

Case Laaksojen OP-Kiinteistökeskus Oy LKV

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalous
Maaliskuu 2016**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Kokkola-Pietarsaari	Aika Maaliskuu 2016	Tekijä/tekijät Päivi Lehtelä
Koulutusohjelma Liiketalous		
Työn nimi OSAAMISEN JA KOULUTUSTARPEIDEN KARTOITUS. Case Laaksojen OP-Kiinteistökeskus Oy LKV.		
Työn ohjaaja Marko Ovaskainen		Sivumäärä 37 + 3
Työelämäohjaaja		
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Laaksojen OP-Kiinteistökeskus Oy:n henkilökunnan myyntineuvottelijoiden sekä kiinteistönvälittäjien osaamista ja koulutustarpeita. Osaamiskartoituksessa selvitettiin vastaajien koulutustausta, tutkinnot, pätevyys toimia kiinteistönvälityksen tehtävissä, keskeisten atk-ohjelmien osaaminen sekä vastaajan kiinnostus eri koulutuksiin.</p> <p>Vastauksia voidaan käyttää jokaisen henkilökohtaisen kehityskeskustelun pohjana sekä yrityksen HR-järjestelmään laadittavaa henkilökohtaista kehittymispolkua varten. Opinnäytetyön pohjana olevaa kyselylomaketta voidaan käyttää yrityksessä myös myöhemmin henkilökunnan osaamisen kartoittamisen pohjana.</p> <p>Kyselyn tuloksien perusteella yrityksen henkilökunnasta valtaosa oli kiinnostunut henkilökohtaisen kehityssuunnitelman sekä opiskelusuunnitelman laatimisesta. Kehitys- ja kouluttautumistarpeita oli usealla eri osa-alueella liittyen lyhyempiaikaisiin koulutuksiin ja tutkintoon johtaviin koulutuksiin.</p>		
Asiasanat kehityssuunnitelma, koulutustarpeet, koulutustausta, osaaminen, pätevyys, tutkinnot		

ABSTRACT

Unit Kokkola-Pietarsaari	Date March 2016	Author/s Päivi Lehtelä
Degree programme Business Administration		
Name of thesis CHARTING KNOW-HOW AND NEEDS FOR EDUCATION. Case Laaksojen OP-Kiinteistökeskus Oy LKV.		
Instructor Marko Ovaskainen		Pages 36 + 3
Supervisor		
<p>The purpose of this thesis was to chart the know-how and the needs for education concerning the sales representatives and real estate managers of Laaksojen OP-Kiinteistökeskus Oy. A questionnaire was made to find out about the answerers' education, degrees, competence to work in real estate business, know-how in using the most important IT-programmes and the person's own interest in different training.</p> <p>The answers can be used as a basis for the development discussion and they can be used also when making a personal developing path in the firm's HR system. The questionnaire can also be used later in the firm when charting the know-how of the personnel.</p> <p>The answers showed that the most of the personnel of the company were interested in the personal development path and the plan for education. There were also development and education needs in many different areas and also needs for short term and longer education leading for different degrees.</p>		
Key words competence, degrees, development path, education, know-how, need for education		

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 OSAAMINEN JA AMMATTITAITO	3
2.1 Mitä osaaminen ja ammattitaito ovat?	3
2.2 Osaaminen kilpailutekijänä	5
2.3 Osaaminen yksilö ja organisaatio	6
3 OSAAMISEN JA AMMATTITAITOON KEHITTÄMINEN	8
3.1 Kvalifikaatio ja kompetenssi	8
3.2 Koulutuksen merkitys ammattitaidon kehittämisessä	8
3.3 Miten ammattitaitoa voidaan kehittää	10
3.4 Hiljainen tieto ja sen jakaminen	12
4 OSAAMISEN JA AMMATTITAITOON KEHITTÄMINEN KIINTEISTÖNVALITYKSESSÄ	15
4.1 Kiinteistönvälityksen perusominaisuuksia	15
4.2 Kiinteistönvälityksen erityispiirteitä	16
4.3 Hyvän välitystavan keskeinen sisältö	17
4.4 Osaaminen ja ammattitaito kiinteistönvälitysyhteisössä	17
4.5 Osaamisen kehittäminen kiinteistönvälityksessä	18
5 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, MENETELMÄT JA TOTEUTUS	21
6 TULOSTEN YHTEENVETO JA HAVAINTOJA TULOKSISTA	22
7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	34
LÄHTEET	36
LIITTEET	
LIITE 1: KYSELYLOMAKE	
LIITE 2: PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMALOMAKE	
LIITE 3: KOULUTUSSUUNNITTELULOMAKE	
KUVIOT	
KUVIO 1. Yksilön osaaminen - osaamisen käsi	4
KUVIO 2. 360- asteen palaute	11
KUVIO 3. Hiljaisen tietämyksen jakamisen hyödyt	13
KUVIO 4. Vastaajien koulutus ja tutkinnot	22
KUVIO 5. Työkokemus	23
KUVIO 6. Atk ajokortit	24
KUVIO 7. Office ohjelmien osaaminen	25
KUVIO 8. Koulutustarpeet Office ohjelmien osalta	26
KUVIO 9. Kiinteistönvälitysalan tutkinnot	28
KUVIO 10. Vastaajien kiinnostus suorittaa kiinteistönvälitysalan tutkintoja	29
KUVIO 11. Kiinnostus henkilökohtaista kehityssuunnitelmaa kohtaan	31

1 JOHDANTO

Elämä on lyhyt, tieto pitkä, tilaisuus kiihtävä, kokemus petollinen, päätöksenteo vaikea.

Hippokrates n. 400 eKr

Hippokrateen sitaatissa on mielestäni sanottu monta keskeistä asiaa ihmisen elämästä. Maailmankaikkeudessa ihmisen elämä on yhtä lyhyt kuin yksi valon välähdys. Onneksi koko ihmisen elämä voi olla uuden oppimista vaikka joka päivä, sitä on vain haluttava ja tietoa on hankittava. Paljon tietoa on tarjolla, mutta tilaisuus voi joskus mennä myös ohi, mikäli siihen ei tartuta. Usein myös tuudittaudutaan kokemuksen tuomaan ajatukseen, että hallitaan jo tarpeeksi osaamista ja asioita, eikä tarvita lisää tietoa. Päätöksenteon vaikeus puolestaan riippuu henkilöstä ja asiasta. Mitä enemmän teemme koko ajan päätöksiä, sitä helpompaa se on. Tieto, osaaminen ja ammattitaito auttavat huomattavasti päätöksenteossa, koska niiden avulla on helppo perustella päätösten järkevyyttä ja oikeutusta.

Asioiden oppimisessa ja kiinnostuksen kohteissa yksilöillä on eroja. Kaikille opiskeleminen ja tutkintojen suorittaminen ei välttämättä ole kovinkaan mieluista. On ihmisiä, joille käytännön työssä oppiminen on "se oma juttu".

Oppimista voidaan tarkastella yksilön itsensä näkökulmasta ja työnantajan tarpeiden kannalta. Nämä eivät välttämättä ole suinkaan vastakkaisia, vaan vastuullisesti toimivan yrityksen henkilökunta voi luottaa siihen, että antaessaan yritykselle parhaansa, myös yritys hoitaa asioita henkilökunnan parhaaksi. Vuonna 2007 uudistetun lain mukaan yli 20 hengen työpaikoissa on laadittava henkilöstö- ja koulutussuunnitelma vuosittain. Suunnitelmassa esitetään henkilöstön määrä ja rakenne sekä kehittyminen. Siinä selvitetään myös periaatteet erilaisten työsuhteiden muotojen jakautumisesta. Arvioidaan henkilöstön osaamista ja sen muutoksia sekä kyseisen vuoden kehittämistavoitteita. Luetellaan edellä kerrotujen asioiden seuraamis- ja arviointikäytännöt. (Viitala 2013, 69.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Laaksojen OP - Kiinteistökeskus Oy:n kiinteistönvälityksessä toimivien myyntineuvottelijoiden sekä kiinteistönvälittäjien koulutus pohjaa, koulutustarpeita, osaamista sekä ammattitaitoa. Kartoituksen pohjana käytetään kohderyhmälle osoitettua kyselylomaketta ja siitä saatuja vastauksia. Kartoituksen tuloksista on nähtävissä vastaajien oman käsityksen pohjalta ne osaamisen alueet, joilla on kehittämisen tarpeita, ja ne osa-alueet, jotka ovat vastaajan mie-

lestä kunnossa ja hyvällä tasolla. Tutkimuksen yhtenä tarkoituksena on myös tarjota yritykselle mahdollisuus käyttää saatuja vastauksia kehityskeskustelujen pohjana sekä tukena laadittaessa kyselyyn osallistuneille työntekijöille henkilökohtaista kehityspolkua.

Kyselyn vastauksista kävi ilmi vastaajien vahvuudet ja kehittymistarpeet. Keskeisiä havaintoja oli kehitystarpeet aivan perusammattitaitoon liittyen asiakirjojen laadinnan osalta. Vastaukset osoittivat myös selvästi tarpeen eri Office-ohjelmien opiskelun suhteen. Myös Kipinä kiinteistönvälitysohjelman koulutustarpeet kävivät tutkimuksessa selvästi ilmi. Ylempi kiinteistönvälittäjän tutkinto YKV kiinnosti valtaosaa vastaajista, myös AKA-tutkinnon suorittaminen kiinnosti muutamia vastaajia. Kyselyn tarkoituksena oli saada selville vastaajien osaamisen tasoa sekä kehittämistarpeita ja mielestäni tässä onnistuttiin.

Henkilökunnan osaamiseen kannattaa aina panostaa, koska tieto ja osaaminen ovat sitä henkistä pääomaa, joka tuo parhaimmillaan panostetut pääomat yritykseen monin kerroin takaisin. Muuttuvassa maailmassa myös kiinteistönvälityksen henkilökunnan on pystyttävä vastaamaan muutoksiin ja asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin, ja osaamiskartoituksen avulla yritys pystyy järjestämään muutoksen vaatimaa koulutusta kohdennetusti koulutusta tarvitseville.

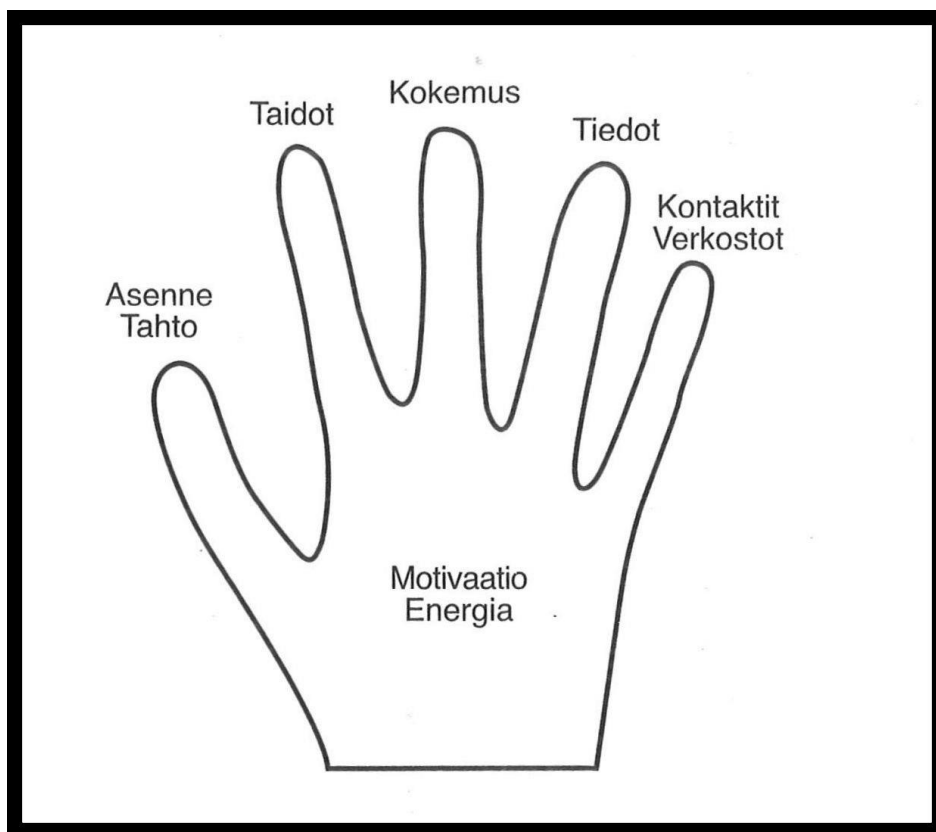
2 OSAAMINEN JA AMMATTITAITO

2.1 Mitä osaaminen ja ammattitaito ovat?

Osaaminen syntyy oppimalla. Mitä nopeammin osaaminen vanhenee, sitä tärkeämpää on oppiminen. Oppiminen on pysyvää muutosta ihmisen ja organisaation toiminnassa ja ajattelussa. Erilaisissa työtehtävissämme käytämme apuna omaa osaamistamme. (Ojala 2008.)

Osaaminen liittyy paljon oman elämän hallintaan. Elämäntilanteen hallinta tarkoittaa yksilölle sitä, että oma elämä koetaan sekä mielekkääksi, että merkitykselliseksi. Hänellä on tunne, että oma elämä ja työ ovat hallinnassa. Osaaminen vaikuttaa työn hallintaan ja tuloksiin ja myös tulevaisuuden mahdollisuuksiin. Haitallinen työstressi syntyy työn vaatimusten ja tekijän kykyjen välillä vallitsevasta epäsuhdasta eli ristiriidasta. Pitkään jatkunut työstressi aiheuttaa uupumuksen (burn out). Hallitsemattomassa työtilanteessa henkilö luopuu oman elämänsä tulevaisuuden suunnan ja sisällön määrittelystä. Kohtuullinen kiire puolestaan antaa työlle hyvän rytmin, joka koetaan jopa tarpeelliseksi ja joka auttaa myös keskittymään paremmin. Ihmisen kyvyssä sietää kiirettä ja stressiä on suuria yksilöllisiä eroavuuksia. Työtilanteen hallinnassa tärkeää on tehokas työajan käyttö sekä hyvä ammattitaito. Stressin voimakkuuteen vaikuttaa olennaisesti osaaminen. Oman ammattitaidon kehittäminen on stressiä ehkäisevää. (Ranki 1999, 89.)

Erityinen tieto ja taito, joka tulee esiin ja jota sovelletaan käytäntöön eri tilanteiden kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla, on osaamista. Erilaisissa työtehtävissä käytämme omaa osaamistamme. Ammatillinen osaaminen on yhtä kuin ammattitaito. Ammattitaito muodostuu monenlaisista ammatissa tarvittavista tiedoista ja taidoista sekä persoonallisuuden puolesta, jotka olemme saaneet perimän kautta. Lahjakkuuksistamme huolimatta meidän tulee kuitenkin harjoitella saavuttaaksemme huipputasen osaamisessamme. Sanonta ”harjoitus tekee mestarin” pätee tässäkin asiassa. (Virtainlahti 2009, 23). Kuvio 1 kuvaa ammattitaitoon liittyviä tietoja, taitoja sekä persoonaamme kuuluvia lahjoja.



Kuvio 1. Yksilön osaaminen - osaamisen käsi (Virtainlahti 2009, 23).

Osaaminen on yhtä kuin kompetenssi. Kompetenssia kuvataan yksilöiden, tiimien, ryhmien ja organisaatioiden resurssiksi. Yksilön osaamista voidaan kuvata kämmenenä, jossa kämmen kuvaa yksilön henkilökohtaisia ominaisuuksia ja viisi sormea kuvaavat asennetta, tahtoa, taitoja, kokemusta, tietoja ja kontakteja sekä verkostoja. Henkilökohtaisiin ominaisuuksiin persoonallisuuden, motiivien ja asenteiden lisäksi kuuluu myös tunneäly. Tunneäly koostuu henkilökohtaisista ja sosiaalisista taidoista, jotka vaikuttavat siihen miten tulemme toimeen itsemme sekä muiden kanssa. Osaamisen ulottuvuutta ovat myös yhteydet muihin osaajiin ja verkostoihin. (Ojala 2008, 47–53.)

Ammattitaito ei ole pysyvä, vaan dynaaminen yksilön ominaisuus. Se muuttuu toimintaympäristön, työtehtävien ja työpaikan vaatimuksien sekä henkilön oman kehittymisen ja henkisen tilan mukaan. Se ei ole erillisten taitojen summa, vaan kyky yhdistää ammattiin kuuluvat tiedot sekä taidot järkeväksi kokonaisuudeksi. (Räisänen 1998, 11.)

Helakorven [1992] mukaan ammatillinen osaaminen voidaan jakaa ydintaitoihin, reunataitoihin, äänetömiin taitoihin, piilotettuihin taitoihin, näkymättömiin taitoihin ja avaintaitoihin. Ydintaidot ovat alan

tieto- ja taitoperustan hallintaa sekä niiden käyttövalmiutta työtilanteissa. Reunataidot puolestaan tukevat ydintaitoja eikä niitä tarvita jatkuvasti. Reunataidot ovat oheistaitoja, jotka edellyttävät laajempaa ja syvällisempää ammatin hallintaa. Ammattipätevyyden tärkeä osa ovat äänettömät taidot, jotka ilmenevät käytännöllisenä ja toiminnallisena tietona, osana työn kokonaishallintaa. Ne ilmenevät yleensä ongelmien ratkaisutilanteissa. Äänettömien taitojen avulla henkilö ratkaisee ongelmia joustavasti ja loogisesti eikä kuitenkaan välttämättä osaa selittää valintojaan. Ajan myötä käytännöllinen tieto sisäistyy ja muuntuu hiljaiseksi tiedoksi. Piilotetut taidot ovat salattuja taitoja, joilla halutaan pitää yllä omaa amatillista statusta ja osaamisen arvostusta. Avaintaidoilla voidaan hankkia uusia taitoja tai ratkaisuja työssä esiin tuleviin ongelmiin. Avaintaitoja ovat kommunikaatiotaidot, yhteistyötaidot, johtamistaidot ja oppimistaidot. (Räisänen 1998, 11)

2.2 Osaaminen kilpailutekijänä

Yrityksen kilpailukyky on usein suoraan verrattavissa siihen mitä yrityksessä osataan, miten yrityksessä osaamista käytetään ja kuinka nopeasti uutta opitaan. Yrityksessä osaamista johdetaan yrityksen strategian mukaisesti. Osaamisen johtaminen tuloksissa tarkoittaa kehittyneempiä toimintatapoja, tuotteita ja palveluja sekä innovaatioita ja kaikki nämä tarkoittavat yleensä parempaa taloudellista tulosta. Osaamisen johtaminen eli knowledge management tarkoittaa yrityksessä sitä, että yrityksessä työskentelevien ihmisten osaamisen tasoa nostetaan sekä vaalitaan ja hyödynnetään tehokkaasti. Kaikki osaaminen yrityksissä lähtee yksilöiden osaamisesta, joka on yrityksen osaamisen ehto ja ratkaiseva tekijä. Yksilön oppimisen ja osaamisen ymmärtäminen sekä niiden kytkeminen yrityksen päämääriin on välttämätöntä organisaation kehittymisen ja kilpailukyvyn parantumisen kannalta. Mikäli näin ei tapahdu, osaamisen kehittäminen tukee korkeintaan työntekijän omaa markkina-arvoa. Työntekijän markkina-arvon kohentaminen on tietysti sinänsä positiivista ja osa yrityksen yhteiskuntavastuun hoitamista. Onnistunut henkilöstöjohtaminen tarkoittaa yrityksen osaamisen johtamisen kannalta sitä, että säännöllisesti pohditaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin: mitä osaamista yrityksen liiketoiminta edellyttää yritykseltä lyhyellä ja pitkällä aikavälillä? Ostetaanko osaamista vai käytetäänkö omaa? Kennellä löytyy osaamista? Voidaanko yrityksestä poistuva osaaminen ennakoida ja minkä verran sitä poistuu? Paljonko osaajia tarvitaan? Mistä osaamisesta tullaan luopumaan ja milloin? Paljonko tarvittavan osaamisen saaminen maksaa? Millaisiin työsuhteisiin osaajia tarvitaan ja missä osaajat fyysisesti toimivat? (Viitala 2013, 170–171.)

Olen täsmälleen samaa mieltä siitä, että yrityksen on aina varauduttava tulevaisuuden tarpeisiin. Jatkuvasti muuttuva toimintaympäristö pakottaa yrityksen miettimään henkilöstöresurssejaan. Henkilökunnan ydinosaamisen tunnistaminen tulevaisuuden varalle varautumisessa on todella tärkeää. Yrityksen on myös hyvä tunnistaa avainhenkilönsä nyt ja tulevaisuuden varalle. Avainhenkilöiden sitouttaminen yritykseen ja uusien rekrytoiminen on tulevaisuuden kilpailukyvyn varmistamiseksi erittäin tärkeää. Taitavaan, motivoituneeseen ja osaavaan henkilökuntaan panostava yritys pärjää aina varmemmin nykyisen jatkuvan muutoksen markkinoilla.

2.3 Osaaminen, yksilö ja organisaatio

Oppimisen ytimessä on aina yksilön oppiminen. Yhden ihmisen oppiminen ei kuitenkaan useinkaan vaikuta yrityksessä niin paljon, että asiakkaat huomaisivat suuria muutoksia. Siihen, että monet ihmiset huomaisivat muutokset esimerkiksi toimintatavoissa, tarvitaan yrityksen sisällä laajempaa niin sanottua ryhmäoppimista. Tällöin ihmisen uudistuminen ja sisäinen kehitys eivät jää yksilön omaksi tiedoksi tai ymmärrykseksi vaan niiden johdosta yritykseen syntyy uusia toimintamalleja, kerättyä tietoa, prosesseja, tuoteinnovaatioita ja monia muita merkkejä ja asioita. Ne ovat jälkiä yksilöiden oppimisesta ja säilyvät yrityksessä ja sen organisaatiossa vielä sen jälkeenkin, kun nämä henkilöt ovat sieltä poistuneet. Tästä yritykseen ajan saatossa työntekijöiltä jäävästä tiedosta ja ajatusmalleista käytetään myös nimitystä organisaation muisti (organizational memory). Kaikki tämä on organisaatiotason oppimisen tulosta. (Viitala 2013, 171.)

Yrityksen menestyksen kannalta tärkeimmästä osaamisesta on alettu käyttää nimitystä strateginen osaaminen ja ydinkyvykkyys. Strateginen osaaminen tarkoittaa sitä, kuinka hyvin yksilö osaa niitä taitoja, jotka ovat tärkeimpiä yrityksen valitseman strategian toteutumiseksi. Tällainen ydinkyvykkyys muodostuu resursseista ja pätevyydestä, jotka tuottavat asiakkaalle lisäarvoa. (Viitala 2013, 171.)

Yksilön kannalta oppimisella on monia eri merkityksiä. Yksilölle osaamisesta tulee perusta, jonka johdosta hän onnistuu ja kehittyy työtehtävissään ja työyhteisössään. Työtehtävät hoituvat luotettavammin sekä sujuvammin, kun osaaminen kasvaa. Osaaminen lisää muiden arvostusta ja osaaminen määrittää myös yksilön asemaa yhteisössä. Ihminen haluaa yleensä luonnostaan oppia ja oppiminen tuo siksi mielihyvää sekä pystyvyyden tunteen lisääntymistä. Työviihtyvyytutkimusten perusteella ihminen haluaa kokea oppivansa ja olevansa pätevä sekä tarpeellinen. (Viitala 2013, 179.)

Organisaation yhteinen näkemys tai käsitys toiminnan kannalta tärkeistä asioista ja yhteisesti omaksuttu toimintatapa on organisaation osaamista. Organisaation osaaminen on resurssi, jota yrityksessä pitää vaalia ja jonka syntymistä pitää tukea ja ohjata. Organisaatiossa on tietoista tietoa ja hiljaista tietoa. Tietoista tietoa edustavat organisaation ohjeet, toimintatavat ja prosessikuvaukset. Hiljaista tietoa ovat kirjoittamattomat säännöt, tarinat, asenteet ja arvot ja vaikkapa rinnakkaisorganisaation toiminta. Hiljainen tieto on siis sellaista tietoa, joka kollektiivisesti tiedostetaan, mutta jota ei pueta sanoiksi, vaan näin vain toimitaan. Organisaation osaamisesta puhuttaessa, käytetään usein termejä strateginen osaaminen, avainosaaminen, tukiosaaminen ja ydinosaaminen. Yrityksissä on siis tärkeää määritellä osaamistarpeet nyt ja tulevaisuudessa. Tärkeimmät osaamisalueen kehittämistarpeet muodostuvat niistä strategisista osaamisista, joissa tarvitaan kehittämistoimia nopeimmin ja eniten. Organisaation avainosaamisesta ja strategisesta osaamisesta tulee yrityksen ydinosaamista ja se tuo yritykselle kilpailuetua ja asiakkaalle lisäarvoa. (Ojala 2008, 53–55.)

Yrityksen markkina-arvo muodostuu aineellisista tekijöistä, aineettomista tekijöistä sekä markkinatekijöistä eli markkinoiden odotuksista. Aineettomia tekijöitä ovat osaamispääoma, yrityksen ominaisuudet sekä aineettomat oikeudet. Yrityksen ominaisuuksia ovat brändiarvo ja imago. Aineettomia oikeuksia ovat patentit, tavaramerkit, lisenssit ja goodwill. Yrityksen markkina-arvon keskeinen tekijä on sen osaamispääoma. Kilpailussa mukana olemisen perusedellytyksiä ovat myös aineelliset resurssit, ajan tasalla olevat koneet ja laitteet. Jatkuva uusien menestystuotteiden ja palveluiden kehittäminen houkuttelee asiakkaita, yhteistyökumppaneita sekä innostuneita työntekijöitä. Koska osaaminen on ollut abstraktia, on osaamispääoman arvottaminen ollut vaikeaa. On ollut lähes mahdotonta suorittaa osaamisen arviointia, seuraamista, mittaamista ja arvottamista. Osaaminen on sitä tärkeämpi yrityksen kilpailutekijänä, mitä enemmän työ muuttuu tietotyöksi. Tästä johtuen on yhä tärkeämpää tehdä osaaminen näkyväksi. (Ojala 2008, 29–33.)

3 OSAAMISEN JA AMMATTIT AidON KEHITTÄMINEN

3.1 Kvalifikaatio ja kompetenssi

Kvalifikaatio (qualification) kuvaa työtehtävissä tapahtuvista muutoksista johtuvia vaatimuksia sekä sisältöalueita, joita työntekijän tai ammattiryhmän on hallittava työtehtävissään. Kompetenssi (competence) on pätevyyttä, joka kertoo siitä, mitä toimintoja henkilön tulee eri tasoilla hallita. (Jaakkola 1995, 113–118.)

Työn edellyttämällä kompetenssilla tarkoitetaan niitä vaatimuksia, jotka ovat todellisia ja välttämättömiä tietyn työn ja työtehtävien hoitamisen kannalta. Eri työtehtävissä kompetenssivaatimukset vaihtelevat saman ammattialan sisällä. Puhuttaessa kompetenssista, joka kertoo yksilön ominaisuuksista, voidaan kompetenssi nähdä inhimillisenä resurssina tai pääomana, jonka työntekijä tuo työpaikalle. Yksilön ominaisuuksista kertovana se voi myös tarkoittaa muodollista pätevyyttä, potentiaalista pätevyyttä. Kompetenssi voidaan määritellä myös yksilön ja työn välisenä vuorovaikutuksena ja pätevyytenä, jota työntekijä voi hyödyntää ja kehittää työssään. (Ruohotie & Honka 2003, 55–56.)

Yksilön kykyä suoriutua tehtävistään sekä parantaa ja kehittää työtään kutsutaan osaamiseksi. Yksilön työ ja osaaminen liittyvät yhä enemmän tiimin, ryhmän ja organisaation aikaansaannokseen, ja siksi osaaminen on myös organisaation osaamispääomaa.

Asiantuntijuus on tänä päivänä yhä enemmän tiimi- ja yhteistyötä ja verkostoitumista. Asiantuntijuuden katsotaan olevan kykyä luoda jatkuvasti uutta tietoa muiden asiantuntijoiden kanssa. (Hakkarainen & Paavola 2006.)

3.2 Koulutuksen merkitys ammattitaidon kehittämisessä

Asiantuntijatyön alku- ja lopputuotteena on tieto merkittävässä asemassa. Asiantuntija pystyy lisäämään oman osaamisensa hyötyä asiakkaan ja itsensä kannalta vain tiedon jalostamisen avulla. Tässä mielessä koulutuksen merkitys on varsin keskeinen. Koulutuksen, työssä oppimisen ja henkilökohtaisen harrastuneisuuden keskinäistä suhdetta tulisi pohtia perusteellisesti. Työn laaja tuntemus on todel-

lisen asiantuntijuuden tärkeä edellytys. Työn tuntemus karttuu kokemuksen myötä. (Kirjonen, Remes & Eteläpalo 1997.)

Yksilön osaamisen kehittämisessä ongelmana ei yleensä ole kehittämistapojen puute vaan kehittymismotivaatio. Kehittymisen esteeksi mainitaan usein kiire tai vähäiset mahdollisuudet vaikka todellisuuksien luominen on tärkeää, mutta ketään ei voida kuitenkaan pakottaa. Esimiehen tehtävänä on huolehtia, että jokainen pystyy ”päivittämään” omaa osaamistaan ja myös monipuolistamaan sitä. Kehittymisen apuvälineinä yrityksessä töitä organisoidaan sekä tehtäväjako ja vastuunjako muutetaan. Yksilöiden kehittymisen apuna voidaan käyttää työtehtävien muotoilua, toimintatapojen muuttamista, yksilön kehityksen tukemista esimiestyöskentelyn muutoksella ja yksilön oman aktiivisuuden tukemisesta. Työtehtävien muotoilu voi olla sijaisena toimimista, työtehtävien laajentamista, työkierron käyttämistä ja projektin jäsenenä toimimista. Toimintatapojen muuttaminen käsittää tiimien muodostamista, työryhmien apuna käyttämistä, työparien muodostamista, toisten tehtäviin perehtymistä vaikkapa viikon ajan, vastuun lisäämistä ja erityisvastuiden antamista vaikkapa tietyistä asiakkaista. Esimiestyöskentelyn muutoksessa voidaan ottaa kehityskeskustelut käyttöön, lisätä henkilöstön osallistumista suunnitteluun ja nimetä sisäisiä kouluttajia. Oman aktiivisuuden lisäämistä voidaan tukea hankkimalla henkilöstön käyttöön ammattikirjallisuutta ja -lehtiä, aktivoimalla ja tukemalla opintokäyntejä. On myös tärkeää tiedottaa kouluttautumismahdollisuuksista sekä opiskeluun liittyvistä tukimuodoista, kuten vuorotteluvapaajärjestelmästä, oppisopimuskoulutuksesta ja opintovapaasta. (Ranki 1999, 87–88.)

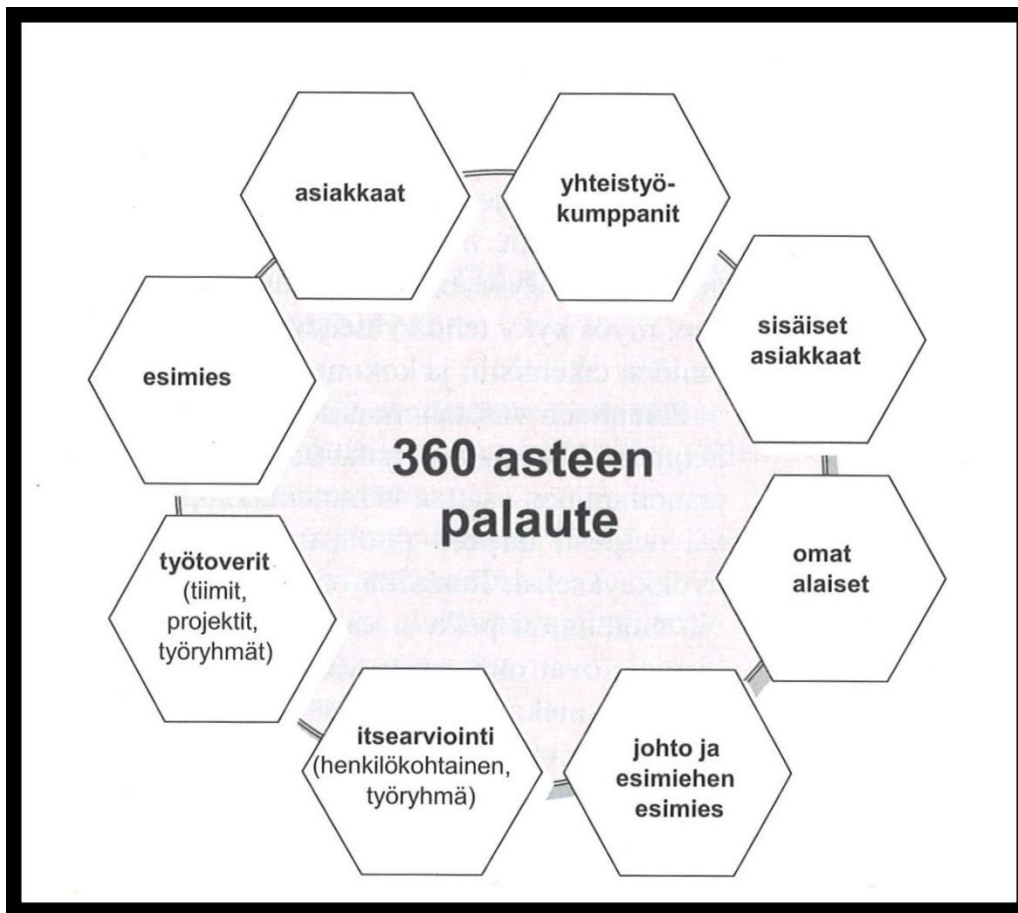
Henkilöstökoulutus tarkoittaa työnantajan järjestämää yleensä työajalla tapahtuvaa koulutusta. Henkilöstökoulutuksessa on erilaisia muotoja, kuten yrityksessä järjestettävät koulutuspäivät, pitkäkestoiset koulutusjaksot, koulutusmoduulit tai kurssit. Henkilöstökoulutus jaetaan sisäiseen ja ulkoiseen koulutukseen. Sisäiseen koulutukseen osallistuu vain kyseisen yrityksen henkilökuntaa sekä joskus yhteistyökumppaneita. Sisäinen koulutus on yrityksen järjestämää tai yritykselle laadittua ja ”räätälöityä”. Ulkoinen koulutus on puolestaan julkista koulutusta, jonka suunnittelusta, markkinoinnista ja järjestämisestä vastaa järjestäjä. Henkilöstön kouluttamista voidaan toteuttaa monilla tavoilla, esimerkiksi perinteisellä teoriaopetuksella, itseopiskeluna ammattikirjallisuuden avulla, pelien avulla (esimerkkinä yrityspeli), myös simulaatioilla, videoilla ja tietokoneohjattuna opiskeluna (esimerkiksi kielten opiskelussa). Myös mentorointi ja Action learning-opiskelu, joka tarkoittaa toimintaoppimista, voivat olla henkilöstön kouluttamisen menetelmiä.

Varsinaisen henkilöstökoulutuksen lisäksi yritys voi tukea henkilökunnan omaehtoista ja tutkintoon tähtäävää koulutusta. Tutkintoon tähtäävä koulutus parantaa erityisesti henkilön omia valmiuksia ja ammattitaitoa. Henkilöstön omaehtoista koulutusta järjestetään esimerkiksi työväen- ja kansalaisopistoissa sekä aikuiskoulutusyksiköissä. Työnantaja voi tukea henkilöstönsä omaehtoista kouluttautumista maksamalla kurssimaksun. Erityisen suosittuja tällaisia koulutuksia ovat olleet atk-valmiuksien parantaminen sekä kielikurssit. Koulutuksen vaikutuksen arviointi voidaan tehdä koulutustilaisuuden onnistumisen arvioinnilla, oppimistulosten arvioinnilla, opitun käytäntöön siirtymisen arvioinnilla sekä opitun vaikutuksella tulokseen. Suoran rahallisen tuloksen sijaan, tuloksena voi olla alaisen työmotivaation ja työtyytyväisyyden parantuminen ja sitä kautta suorituksen kehittyminen. (Ranki 1999, 100–104.)

3.3 Miten ammattitaitoa voidaan kehittää

Työssä oppiminen ja toisilta oppiminen ovat työelämän keskeisiä oppimistapoja. Sijaisuudet, työkierto, työtehtävien laajentaminen, tiimien rakentaminen ja esimerkiksi työparien käyttö ovat työssä oppimisen työjärjestelyjä. Uuden asian opettelussa työparien käytössä uusi työntekijä oppii kokeneemmalta. Kun työtehtäviä on opittu kokeneemmalta työntekijältä, yritys voi hyödyntää uutta työntekijää sijaisjärjestelyssä. Kokemuksesta opittaessa tutkitaan kokemuksia ja näkemyksiä peilaamalla (reflektointi) siten, että pyritään havainnoimaan ja ymmärtämään kokemuksia uudella tavalla. Toisilta oppimisessa taas on kysymys siitä, että otetaan omaan käyttöön toisilta hyviä toimintatapoja ja levitetään niitä. Palaute työntekijän edistymisestä ja tuloksista motivoi yksilöä ja edesauttaa oppimisessa. Kehityskeskustelu on yksi suullisen palautteen antamisen väylä, kun taas kirjallinen palaute voi olla asiakkaan antama palaute, minkä lisäksi palautetta saadaan tietojärjestelmien avulla. Olipa palaute positiivista tai negatiivista, palautteen tarkoitus ei ole olla yksipuolista puhetta esimieheltä alaiselle vaan keskustelua. Työssä oppiminen on mitä suurimmassa määrin työstä saatua palautetta. Saamansa palautteen avulla henkilö pystyy muuttamaan työskentelytapojaan, parantamaan työn laatua tai kehittämään sen sisältöä. Myös nykyisten toimintatapojen vahvistamista voidaan tehdä saadun palautteen perusteella. Palautejärjestelmän on tunnettava kaksisuuntaiselta, mikä tarkoittaa yhteistä näkemystä toiminnan tavoitteista sekä palautteiden antamiseen sekä käsittelyyn yhteisesti sovittuja tilaisuuksia. Näitä tilaisuuksia ovat kehityskeskustelut, viikko- ja kuukausipalaverit sekä palaverit, joissa käsitellään tulostavoitteita. (Ranki 1999, 92–97.)

Kuviossa 2 kuvataan palautteen keräämistä 360–asteen periaatteen mukaisesti niiltä, jotka tuntevat parhaiten palautteen saajan toimintaa.



KUVIO 2. 360-asteen palaute (Ranki 1999, 97)

Ammattitaidon jatkuvasta päivittämisestä ja uuden osaamisen hankkimisesta on työntekijän itsensä pidettävä huolta. Samoin työntekijän on tärkeää arvioida omaa suoriutumistaan. Huipputyöorganisaatiot kehittävät jatkuvasti oman henkilöstönsä osaamista. Työntekijän oma mahdollisuus vaikuttaa ammatilliseen kehitykseensä on erittäin tärkeää sekä sitoutumisen että työhyvinvoinnin kannalta. Kehityskeskustelussa esimies antaa näkemyksiään siitä, miten työntekijän tekemä työ tulevaisuudessa kehittyy ja mitä tarvitaan päämäärien saavuttamiseen. Kehityskeskustelussa keskustellaan myös työntekijän omista päämääristä, vahvuuksista sekä mielenkiinnon kohteista ja siitä, miten henkilön vahvuuksia voidaan käyttää koko organisaation hyväksi. Työntekijän osaamisen kehittämiseen saadaan todellinen viitekehys laatimalla hänelle kehityskeskustelujen pohjalta oppimissuunnitelma. Kehityskeskustelujen lisäksi voidaan käyttää ryhmäkeskusteluja, joissa koko ryhmä toimii peilinä ja työntekijä saa ryhmältä palautteen omasta toiminnastaan ja käsityksen myös oman toimintansa vaikutuksesta muun ryhmän toimintaan. Näin työntekijä ymmärtää paremmin kollegoitaan sekä toimintaympäristöään. (Lindholm & Salminen 2014, 97–101.)

Osaamista voidaan kehittää myös työnohjauksen avulla erityisesti silloin, kun halutaan löytää vaikkapa parempi yhteinen toimintatapa. Työnohjaus voi olla henkilökohtaista tai ryhmälle osoitettua valmennusta, jossa ulkopuolinen henkilö auttaa henkilöä tai ryhmää itseään löytämään ratkaisun johonkin ongelmaan. Työnohjaaja tuo oman ulkopuolisen näkökulmansa asiaan ja auttaa ryhmää prosessoimaan asiaa. Työnohjaus ei kuitenkaan ole koulutusta eikä terapiaa, vaan työnohjauksen avulla voidaan tukea ammatillista kehittymistä. Työntekijän ammatillista osaamista ja kehittymistä voidaan tukea myös työtehtävien laajentamisella. Laaja-alaisilla tehtävillä annetaan työntekijälle mahdollisuus käyttää sekä parantaa osaamisalueitaan ja näin helpotetaan henkilön siirtymistä uusiin tehtäviin. Työntekijän mahdollisuus edetä yrityksessä henkilökohtaisen oppimispolun avulla, kehittämällä omaa osaamistaan ja asiantuntijuuttaan kannustaa työntekijää oppimaan uutta. Yrityksessä ei välttämättä ole kaikille esimestehtäviä, eikä kaikista voi tulla johtajia, mutta yritykseen voidaan laatia ns. asiantuntijaportaat, joissa portaita noustessa vastuu, osaaminen ja työtehtävät tulevat vaativimmiksi mitä ylemmäs mennään. (Ranki 1999, 106–109.)

3.4 Hiljainen tieto ja sen jakaminen

Hiljaisen tiedon merkitys osana ammattitaitoa vaihtelee ammatista ja työtehtävästä riippuen. Ammatin opitaan kokemuksen ja tekemisen avulla. Hiljainen tieto on ihmisen toimintaa, menettelytapoja, rutiineja, ihanteita, arvoja ja tunteita. Hiljainen tieto on henkilökohtaista tietoa ja sitä on vaikea kommunikoida ja jakaa. Hiljainen tieto sisältää teknisiä ammattitaitoon sekä tietotaitoon (know-how) liittyviä osa-alueita sekä kognitiivisia tekijöitä, joiden avulla ihmiset ymmärtävät ympäröivää todellisuutta hahmottamalla ja käsitteellistämällä sitä. (Aarnikoivu 2010, 66.)

Yksilön osaamisen siirtymistä ryhmäoppimisen kautta organisaation oppimiseksi kuvaa parhaiten Nonakan (1994), Tekeuchin (1995) ja Konnon (1998) yhteinen dynaaminen teoria organisaation oppimisesta (a dynamic theory of organizational knowledge creation). Mallia kutsutaan SECI -malliksi, joka tulee englanninkielisistä sanoista socialization, externalization, combination ja internalization. Mallin tärkeän osan muodostavat hiljainen tieto (tacit knowledge) ja näkyvä tieto (explicit knowledge). Hiljainen tieto muuttuu näkyväksi ja jälleen hiljaiseksi neljän eri vaiheen kautta. Sosialisaatiossa osaajien toimintamallit siirtyvät oppijoiden käyttöön tarkkailun ja yhdessä tekemisen kautta. Artikulaatiovaiheessa toimintamalleja ja muuta olemassa olevaa tai uutta tietoa käsitellään yhdessä puhumalla esimerkiksi kehittämispalaverissa tai työtiimeissä. Yhdistämisvaiheessa artikulaatiovaiheen tuloksista

muodostetaan järjestelmiä, toimintasääntöjä ja muita näkyviä ohjeita käytännön toimintaan. Sisäistämisvaiheessa uudet toimintamallit otetaan käyttöön yksilötasolla. Nonakan mukaan hiljaisen tiedon varassa on aina iso osa organisaation osaamisesta. Ongelmaksi hän katsoo sen, että henkilöstön osaamista ja hiljaista tietoa ei tunnisteta eikä niitä kyetä hyödyntämään. Yksilötason osaamisen paikantamisen, arvioinnin ja hyödyntämisen suunnittelun keinoja ovat osaamiskartoitukset, kehityskeskustelut sekä kahdenkeskiset ja ryhmässä tehtävät pohdinnat. (Viitala 2013, 176–177.)

Yrityksessä yksilölle luodaan puitteet ja mahdollisuudet kehittää omaa osaamistaan työn ja kehittymisen kautta sekä koulutuksissa teorian tietojen oppimisen kautta. Yrityksessä työntekijän oppima ja kehittynyt osaaminen ei ole työntekijän henkilökohtaista omaisuutta ja työnantajalla on oikeus siihen, että työntekijä jakaa osaamistaan toisille. Organisaatiossa jaettu tietämys parantaa kaikkien organisaation jäsenten tietämystä ja se puolestaan parantaa koko organisaation mahdollisuutta ylläpitää ja kehittää toimintaansa myös tulevaisuudessa.

Henkilöstön vaihtuvuustilanteissa hiljaisen tietämyksen jakaminen on erittäin tärkeää. Kuviossa 3 on tiivistettynä hiljaisen tietämyksen jakamisen hyötyjä.

Hiljaisen tietämyksen jakamisen edut:

- varmistetaan organisaation toimintakyky, jatkuvuus ja laatu
- osaaminen ja tietämys tulevat näkyvämmiksi
- työtehtävien näkyvyys ja kehittämismahdollisuus
- hyvien käytänteiden jakaminen kaikille
- tietämyksen hyödyntäminen
- hyvinvointi paranee työyhteisössä
- yhteisöllisyyden edistäminen
- osaamista arvostava ilmapiiri
- tiedon jakamisesta kunnia-asia ja velvollisuus

KUVIO 3. Hiljaisen tietämyksen jakamisen hyödyt (Virtainlahti 2009, 108)

Mikäli hiljaista tietoa ei jaeta, yrityksestä valuu turhaan poistuvan henkilön mukana tärkeää tietoa ulos, ja vaihtuvuus näkyy ulospäin organisaation toiminnassa ja sen laadussa. Hiljaisen tietämyksen hyvällä johtamisella vaihtuvuustilanteet ovat hallittuja. Tiedon jakaminen auttaa myös suunnittelemaan henkilöstölle urapolkuja ja vaikuttaa myös henkilöstön jaksamiseen. Tietoa jakamalla työtehtävät jakautuvat tasaisemmin ja myös työn kuormitus ja rasitus jakautuvat tasaisemmin. Näin myös jaksaminen paranee ja henkilöstölle avautuu mahdollisuuksia kehittää osaamistaan. Sellaisessa yhteisössä, jossa tietoa jaetaan, luodaan yhteisöllisyyttä, jossa ihmiset sitoutuvat yhteisiin päämääriin ja haluavat "puhaltaa yhtei-

seen hiileen". Työyhteisössä kaikki henkilöt eivät välttämättä halua jakaa tietämystään, koska he kokevat siten olevansa jotenkin erityisen arvokkaita ja tärkeitä työyhteisölle. Tällaiset henkilöt tulee saada ymmärtämään, että jaettu tieto ei vähennä kehenkään arvoa ja että arvokkaimpia työntekijöitä yritykselle ovat ne henkilöt, jotka jakavat ja kehittävät osaamistaan. (Virtainlahti 2009, 107–111.)

4 OSAAMISEN JA AMMATTITAITOON KEHITTÄMINEN KIINTEISTÖNVÄLITYKSESSÄ

Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton (KVKL) mukaan kiinteistönvälitysliikkeiden määrä on lievässä nousussa. Välitysliikkeiden lukumäärä oli joulukuussa 2015 yhteensä 1602 kappaletta, kun vastaavasti vuonna 2013 lukumäärä oli 1564 kappaletta. Henkilöstömäärä kiinteistönvälitysalalla oli alkuvuonna 2015 keskimäärin noin 4150 henkilöä. Parhaimmista vuosista laskua noin 700 henkilöä. Kiinteistönvälitysalalla ajankohtainen teema on uudistuminen. Monissa yrityksissä tämä näkyy nuoren polven esiinmarssina. Sähköiset järjestelmät, digitaalisuus ja sosiaalinen media halutaan kytkeä asuntomarkkinoiden vuorovaikutusjärjestelmiin. (Aluehallintovirasto/tilastot/KVKL.2015)

4.1 Kiinteistönvälityksen perusominaisuuksia

Välitysliikkeellä tarkoitetaan välityslaissa yritystä jonka toiminta on sopijaosapuolten saattamista koskeuksiin toistensa kanssa välityskohdetta koskevan kaupan, vaihdon, vuokrasopimuksen tai muun käyttöoikeutta koskevan sopimuksen aikaansaamiseksi. Välitysliike suorittaa tehtävän saadakseen tuloa tai muuta taloudellista hyötyä. (Välitysliikelaki 2 §.)

Kiinteistönvälitysliikettä saa harjoittaa yksityinen elinkeinonharjoittaja tai oikeushenkilö, joka on rekisteröity kiinteistönvälitysliikkeeksi. Vuokrahuoneistoja välittävän on rekisteröidyttävä vuokrahuoneiston välitysliikkeeksi. (Välitysliikelaki 3 §.) Nimikettä kiinteistönvälittäjä tai sen lyhennettä LKV saa käyttää ainoastaan kiinteistönvälittäjäkokeen suorittanut henkilö. Vuokrahuoneiston välittäjä nimikettä LVV saa käyttää vai kiinteistönvälittäjäkokeen tai vuokravälittäjäkokeen suorittanut henkilö. Rekisteröity välitysliike saa myös käyttää LKV ja LVV -lyhenteitä toiminimensä yhteydessä. Yli 80 prosenttia asuntokaupoista tehdään kiinteistönvälittäjän avustuksella, eivätkä markkinatilanteiden muutokset ole vaikuttaneet tähän prosenttiosuuteen. (Kasso 2011, 1, 7, 27.)

Suomessa vuosittain tehtävistä noin 100 000 asunto- ja kiinteistönkaupasta välitysliikkeen osuus on 80-90 %. Loput kaupoista tehdään esimerkiksi sukulaisten ja naapurien kesken. Välitysliikkeiden merkittävään osuuteen tehdyistä kaupoista vaikuttavat varmasti asuntokauppaa säätelevät lait, jotka asettavat myyjälle velvollisuuksia, joista selvittää helpommin ammattilaisen avulla. Myös asuntokauppaan liittyvien tietovaatimusten lisääntyminen lisää kiinteistönvälittäjän käyttöä, samoin kuin se, että ostajien on helpompi kysyä asioita välittäjältä. Tietovaatimusten lisääntyminen korostaa erityisesti asiantuntijoina toimivien kiinteistönvälittäjien ammattitaidon ja osaamisen erottumista kilpailevien yritysten

vastaavista. Kiinteistönvälittäjien, vuokravälittäjien ja myyntineuvottelijoiden lisäksi kiinteistötoimiala työllistää myös välillisesti merkittävän joukon tuotteiden valmistajia, palvelujen tuottajia sekä asiantuntijoita. Kiinteistötoimiala on merkittävä toimiala niin Suomessa kuin maailmalla, koska joka paikassa yritykset tarvitsevat toimitiloja ja ihmiset koteja. Tästä syystä kiinteistöjä rakennetaan, remontoidaan, huolletaan, korjataan, vuokrataan ja myydään. (Kasso 2011, 133,129.)

4.2 Kiinteistönvälityksen erityispiirteitä

Talouden yleiset tekijät vaikuttavat asunto- ja toimitilamarkkinoihin, koska ne ovat osa kansantaloutta. Taantumassa yritykset lakkaavat investoimasta laajennuksiin ja uusiin toimitiloihin sekä pyrkivät karsimaan kulujaan ja tehostamaan toimintaansa supistamalla käytössään olevien kiinteistöjen ja toimitilojen määrää. Yksityinen kuluttaja, joka on huolissaan omasta taloudestaan, siirtää esimerkiksi asunnon vaihtoa tuonnemmaksi. Myös rahan hinta ratkaisee ja se on vaikutukseltaan suurin tekijä. Matalana pysynyt korkotaso on pitänyt asuntokaupan vireänä koko 2000 -luvun. Asuntojen hinnat jopa nousivat vuoteen 2010 saakka muutamaa suvantoa lukuun ottamatta ja taantumasta huolimatta. Ammatti- ja kiinteistösijoitustoimintaa ohjaavat etupäässä matala korkotaso ja korkeat tuotto-odotukset. Kiinteistöistä saatavaa tuottoa verrataan muihin sijoitustuotteisiin kuten osake- ja korkomarkkinoihin. Mikäli pörssikurssien odotetaan nousevan, siirtyy sijoittajan fokus kiinteistösijoituksista herkästi osakesijoituksiin. Korkotason noustessa kiinteistösijoittajan tuotto laskee ja fokus kääntyy korkomarkkinoille sijoittamiseen. (Kasso 2011, 129–130.)

Taantuma on jatkunut edelleen. Valtakunnallisella tasolla vuosi 2014 jäi monelle kiinteistönvälitysyrietykselle mieleen tappiollisena ja kaupallisesti vaikeana vuotena. Edustamani yrityksen tulos muodostui kuitenkin myös vuodelta 2014 positiiviseksi. Tämä oli kiinteistönvälitysalalla vuonna 2014 valtakunnallisestikin katsoen hyvä saavutus. Positiivinen tulos johtui useista onnistumisista koko organisaatiotamme. Oman toimistoni kohdalla yhtenä selittävänä tekijänä onnistuneelle myyntityölle oli Ylivieskan hienoimmille paikoille osittain samanaikaisesti rakennettavien kahden uuden asuinkerrostalon myyminen, ja lisäksi se, että käytetyistä asunnoistakin saatiin tehtyä kohtuullisesti kauppaa.

4.3 Hyvän välitystavan keskeinen sisältö

Välitysliikelain 4 pykälässä todetaan, että välitysliiketoiminnassa on noudatettava hyvää välitystapaa. Hyvä välitystapa koskee sekä kiinteistönvälitystä että vuokrahuoneistojen välitystä. Hyvä välitystapa on käsite, jolla määritellään toiminnalle asetettavia laadullisia, moraalisia ja eettisiä vaatimuksia. Ne kuuluvat samaan ryhmään säädöksiä, kuin säädökset sopimattomasta menettelystä elinkeinotoimintalaissa (Yr 605) sekä hyvää tapaa koskevat markkinointisäännökset kuluttajansuojalaissa (Yr 501). Hyvä välitystapa on kuitenkin edellisiä laajempi ja koskee välittäjän ja hänen asiakkaansa välisen suhteen arviointia. Toiminnan luotettavuus, avoimuus, tunnollisuus ja lojaalius molempia osapuolia kohtaan ovat hyvään välitystapaan liittyvät keskeiset vaatimukset. (Kasso 2005, 573–574.) Suomen kiinteistönvälittäjien liitto (SKVL) on lisäksi laatinut kiinteistönvälitysalalla työskenteleville noudatettavaksi epäviralliset toimintaohjeet ja moraalisäännöt.

(http://www.skvl.fi/liitto/eettiset_saannot.)

Kiinteistönvälitysliikkeiden toimintaa valvoo aluehallintovirasto (AVI). Se suorittaa valvontatehtäviään tekemällä valvontakäyntejä, valvomalla markkinointi-ilmoittelua ja ratkomalla toiminnasta tehtyjä ilmoituksia. Mikäli laiminlyöntejä havaitaan, AVI voi antaa varoituksen tai määräaikaisen toimintakiellon. Epäilystä virheellisestä toiminnasta voi tehdä ilmoituksen aluehallintovirastolle. Aluehallintovirasto ei kuitenkaan ratkaise yksityisoikeudellisia vaateita, joita ovat esimerkiksi vahingonkorvausasiat, vaan ne kuuluvat tuomioistuinten toimivaltaan. Kuluttajariitalautakunta antaa myös riita-asioissa suosituksiaan.

(<https://www.avi.fi/web/avi/kiinteistonvalitys#.VmR-f14WxbQ>.)

4.4 Osaaminen ja ammattitaito kiinteistönvälitysyrityksessä

Kiinteistönvälitysliiketoimintaa harjoittavan yrityksen toiminnan edellytyksenä on, että välitysliikkeellä on koko toimintansa ajan vaatimukset täyttävä vastaava hoitaja. Vastaavan hoitajan pätevyyden vaatimuksena on, että hänellä on oikeus harjoittaa elinkeinoa Suomessa. Hänen tulee olla täysi-ikäinen, eikä hän saa olla konkurssissa eikä hänen toimintakelpoisuuttaan saa olla rajoitettu. Vastaavan hoitajan tulee olla luotettava. Vastaavalla hoitajalla tulee olla välittäjäkoe läpäistynä ja siten ammattipätevyys osoitettuna. Vastaavan hoitajan ilmoituksen tekijällä tulee olla riittävän suuri vastuuvakuutus.

Vastaavan hoitajan on oltava päätoimisesti välitysliikkeen palveluksessa. Hänen ei kuitenkaan tarvitse käytännössä hoitaa välitystoimintaan kuuluvia toimeksiantoja. (VälitysliikeL 5§.) Yrityksen työntekijöiden on noudatettava hyvää välitystapaa ja noudatettava voimassa olevaa lakia. Vastaavan hoitajan vastuulla on se, että näin tapahtuu. Mikäli yrityksellä on useampia toimipisteitä, on jokaisella toimistolla oltava vähintään puolella henkilökunnasta välittäjäkokeessa osoitettu ammattipätevyys. Tämä välitysliikelain 5 § 1. momentti astuu voimaan 1.1.2016 alkaen. Mikäli tämä minimivaatimus pätevyityneen henkilöstön määrässä alittuu esimerkiksi henkilöstön vaihtumisen vuoksi, on vastaavan hoitajan huolehdittava, että lain edellyttämä vaatimus täyttyy kolmen kuukauden kuluessa. Kiinteistönvälittäjälautakunta järjestää kiinteistönvälittäjäkokeen sekä vuokrahuoneiston välittäjäkokeen sekä pitää kokeen hyväksytysti suorittaneista rekisteriä. Kiinteistönvälittäjäkokeen hyväksytysti suorittanut henkilö saa käyttää lyhennettä LKV ja vuokrahuoneiston välittäjä- kokeen hyväksytysti suorittanut henkilö saa käyttää lyhennettä LVV. Vastaavan hoitajan tulee pitää yllä ammattitaitoaan osallistumalla alan koulutustilaisuuksiin. Hänen on tunnettava alan lainsäädäntö ja hänen on seurattava välitysalan lainsäädännön muutoksia, lain soveltamiskäytäntöjä, alan kirjallisuutta sekä muita julkaisuja. Muiden kuin vastaavan hoitajan ammattitaidolle ei ole laissa määritelty vaatimuksia. Vastaavan hoitajan on kuitenkin huolehdittava uuden alalle tulevan henkilön asianmukaisesta perehdyttämisestä. (Nevala, Palo, Sirén & Haulos 2015, 31–39.)

LKV -tutkinnon lisäksi kiinteistönvälitys alalla on oma ammattitutkintonsa KiAt, joka on siis kiinteistönvälitysalan ammattitutkinto alalla toimiville. Ammattitutkinto voidaan suorittaa valmistavassa koulutuksessa ja työssä oppimalla. Koulutusta järjestävät esimerkiksi Kiinteistönvälitysalan Koulutuskeskus (Kiinko) sekä Markkinointi Instituutti. Tutkinto on näyttötutkinto. AKA -tutkinto tarkoittaa auktorisoitua kiinteistön arvioitsijaa, joka on Keskuskauppakamarin kiinteistö arviointilautakunnan hyväksymä asiantuntija. YKV -tutkinto on ylempi kiinteistönvälittäjän tutkinto, joka syventää alalla toimivien kokeneiden kiinteistönvälittäjien osaamista ja antaa valmiuksia toimia johtotehtävissä kiinteistönvälitysalalla.

4.5 Osaamisen kehittäminen kiinteistönvälityksessä

Uutta henkilökuntaa yritykseen rekrytoitaessa on hyvä muistaa, että perehdyttäminen kuuluu yhtenä osaksi rekrytointiprosessia. Perehdyttäminen on osa palkatun henkilön osaamisen kehittämistä. Onnistunut perehdyttäminen vaikuttaa henkilön työtehtävien haltuunottoon ja vaikuttaa myös siihen, miten hän sitoutuu yritykseen. Perehdyttämisen avulla henkilön osaaminen saadaan sovitettua yrityksen ja

työryhmän osaamiseen. Perehdyttämistä ei kuitenkaan varsinaisesti pidetä osaamisen kehittämistapana, vaan sen tarkoituksena on opettaa uutta henkilöä tuntemaan työnsä ja ne odotukset mitä työtehtävien hoitamiseen liittyy. Mitä paremmin perehdyttäminen onnistuu, sitä nopeammin uusi henkilö oppii, ja samalla onnistunut perehdyttäminen luo myönteistä asennoitumista työyhteisöön ja itse työhön. Perehdyttäminen aloitetaan laatimalla perehdyttämissuunnitelma. Suunnitelmaan luetteloidaan tärkeimmät työtehtävät ja nimetään vastuuhenkilöt tehtäville. Sen jälkeen listataan työtehtäviin vaikuttavat yleisimmät asiat, kuten yrityksen strategia, visio, vuosisuunnitelma ja käytännön asiat. Samalla mietitään, keitä perehdytettävän henkilön on hyvä tavata. (Ranki 1999, 110.)

Perehdyttämisestä on hyvä siirtyä mentorointiin. Perehdyttäminen onkin mielestäni myös mentorointia. Siinä kokeneempi, ammattitaitoinen työntekijä tai esimies ohjaa, neuvoo ja opastaa uutta henkilöä tai kokemattomampaa kollegaa tai alaistaan tukemalla ammatillista kehittymistä. Tällainen tavoitteellinen vuorovaikutussuhde kestää yleensä vuosia ja on luonteeltaan tiivis. Mentori voi olla myös yrityksen ulkopuolinen henkilö, mikäli hänellä on mahdollisuus päästä käsiksi tarvittaviin tietoihin ja myös mahdollisuus vaikuttaa organisaation ratkaisuihin. Mentoroitavan on oltava halukas oppimaan ja valmis kehittymään. (Ranki 1999, 105.) Mentorointi on mielestäni erittäin hyvä menetelmä ammattitaidon ja erilaisten käytänteiden opettamiseksi uusille työntekijöille myös kiinteistönvälityksessä.

Kiinteistönvälityksessä työssä oppiminen on ollut ja on edelleenkin merkittävä oppimismuoto. Vanha sananlasku ”työ tekijäänsä opettaa” kuvaa erittäin hyvin työssä oppimisen merkitystä alalla.

Yrityksellä on mahdollisuus parantaa työn vaatimusten ja koulutuksen vastaavuutta koulutustarveanalyysillä. Koulutustarpeiden analysointi tulisi perustua koulutustarpeista kertovaan tarvekartoitukseen. Mikäli koulutus perustuu tarvekartoitukseen, niin koulutus yleensä vastaa työn haasteisiin, eikä järjestetty koulutus ole esimerkiksi liian teoreettista tai sellaista, joka ei ole käytäntöön sovellettavissa eli koulutuspanostus ei valu hukkaan. Tarvekartoituksen perusteella esimerkiksi kiinteistönvälityksessä voidaan laatia yksilöllinen oppimispolku. Oppimispolku kertoo tavoitteellisesta oppimisesta, ja oppimisen kehittämisestä pitkällä ajanjaksolla. Oppimispolulle voidaan asettaa tavoitteeksi laaja-alainen moni-osaaminen tai jonkin erityisen taidon oppiminen. Osaamisen tavoitteet yksilöidään ja henkilökohtainen polku suunnitellaan sen mukaisesti. Erilaisia oppimistapoja voivat olla käytännön harjoittelu, teoriataitojen opiskelu tai vaikkapa tietyn roolin oppiminen roolimallin avulla. (Ranki 1999, 109.)

Perinteinen kouluttajakeskeinen henkilöstön koulutusmalli on edelleen vahvasti käytössä ja se toimii hyvin tilanteissa, jolloin ongelmaan on olemassa yksi oikea vastaus ja vastauksen antaja on nimen-

omaan kouluttaja. Tästä ovat hyvänä esimerkkinä kiinteistönvälityksessä esimerkiksi lakikoulutukset, joissa juristi kertoo lakimuutokset ja niiden vaikutuksen käytännön työhön sekä yhteiset toimintamallit. (Eteläpelto & Tynjälä (toim.)1999, 89–91.)

5 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, MENETELMÄT JA TOTEUTUS

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Laaksojen OP- Kiinteistökeskus Oy:n palveluksessa tutkimuksen tekohetkellä olleiden kiinteistönvälittäjien ja myyntineuvottelijoiden koulutustaustaa, työkokemusta, ammattitaitoa sekä koulutus- ja kehitystarpeita. Tutkimuksen tulosten on tarkoitus kertoa henkilökunnan koulutustaustasta, ammattitaidosta sekä osaamisesta sekä heidän käsityksistään omista koulutustarpeistaan. Vastaajien antamien tietojen perusteella jokaiselle henkilölle voidaan laatia oma opintopolku ja kehittämissuunnitelma. Laaksojen OP- Kiinteistökeskus Oy:n henkilökunnan koulutuspolut voidaan syöttää yrityksen käytössä olevaan HR- järjestelmään. Näin saatua kehittämissuunnitelmaa ja vastaajakohtaisia vastauksia sekä vastaajien toiveita voidaan käyttää pohjana myös kehityskeskusteluissa.

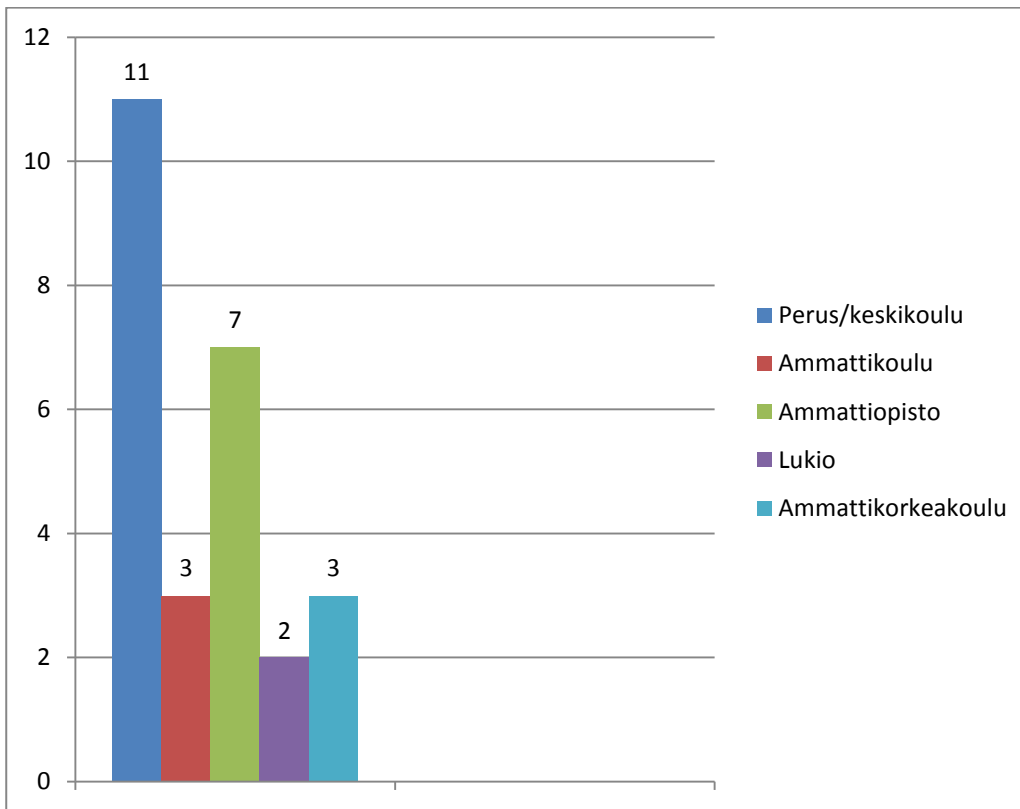
Yrityksen ja johdon kannalta tarkoituksena on helpottaa ja selkiyttää yrityksen käsitystä sen henkilökunnan yksilöllisestä osaamisesta (ydinosaamisesta), koulutustarpeista sekä henkilökunnan toiveista koulutuksen suhteen. Kyseessä on siis osaamisen ja ammattitaidon kartoitus sekä kouluttautumisen tarvekartoitus. Kartoituksen ja henkilökohtaisen kehityssuunnitelman avulla yrityksen johdon on myös helpompaa suunnitella ja tarvittaessa järjestää etukäteen ne koulutukset, joihin työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Kyselyn avulla pystytään myös kartoittamaan koulutuksen kustannukset ja lisäksi koulutuksiin osallistumisesta tulee suunnitellumpaa, koska voidaan edetä kullekin henkilölle yhdessä työntekijän ja toimivan johdon kanssa laadittua henkilökohtaista koulutussuunnitelmaa apuna käyttäen.

Kartoitus suoritettiin kyselytutkimuksena siten, että 22 kysymystä sisältänyt kyselylomake lähetettiin sähköpostin liitetiedostona kuudella eri paikkakunnalla työskenteleville Laaksojen OP- Kiinteistökeskus Oy:n myyntineuvottelijoille ja kiinteistönvälittäjille. Kyselyn saajia oli tutkimuksen tekemisen hetkellä yhteensä 11 henkilöä.

6 TULOSTEN YHTEENVETO JA HAVAINTOJA TULOKSISTA

Kaikki 11 kyselyn saanutta Laaksojen OP–Kiinteistökeskus Oy:n myyntineuvottelijaa/kiinteistönvälittäjää vastasivat kyselyyn. Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin vastaajan koulutusta ja suoritettua tutkintoa. Peruskoulun ja/tai keskikoulun suorittamisen lisäksi kolme ilmoitti käyneensä ammattikoulun tai ammattiopiston. Ammattitutkinnon suorittaneista toinen ilmoitti suorittaneensa laborantin tutkinnon ja toinen yrittäjätutkinnon. Yrittäjätutkinnon suorittanut vastasi käyneensä myös lukion sekä Raahen Porvari- ja kauppakoulun, mutta ei ilmoittanut suoritettua tutkintoa. Laborantin tutkinnon omaava vastasi suorittaneensa myös merkonomin tutkinnon. Yhden vastaajan opistotason tutkinto oli sähkövoimatekniikasta. Näiden kolmen lisäksi neljä ilmoitti omaavansa ammattiopiston tutkinnon. Nämä neljä kertoivat tutkinnokseen merkonomin tutkinnon. Yhdellä näistä neljästä oli myös datanomin tutkinto. Yksi vastaajista ilmoitti koulutukseksi lukion. Kolme ilmoitti suorittaneensa ammattikorkeakoulututkinnon. Ammattikorkeakoulun käyneistä kaksi ilmoitti suorittaneensa tradenomin tutkinnon ja yksi rakennusmestarin tutkinnon.

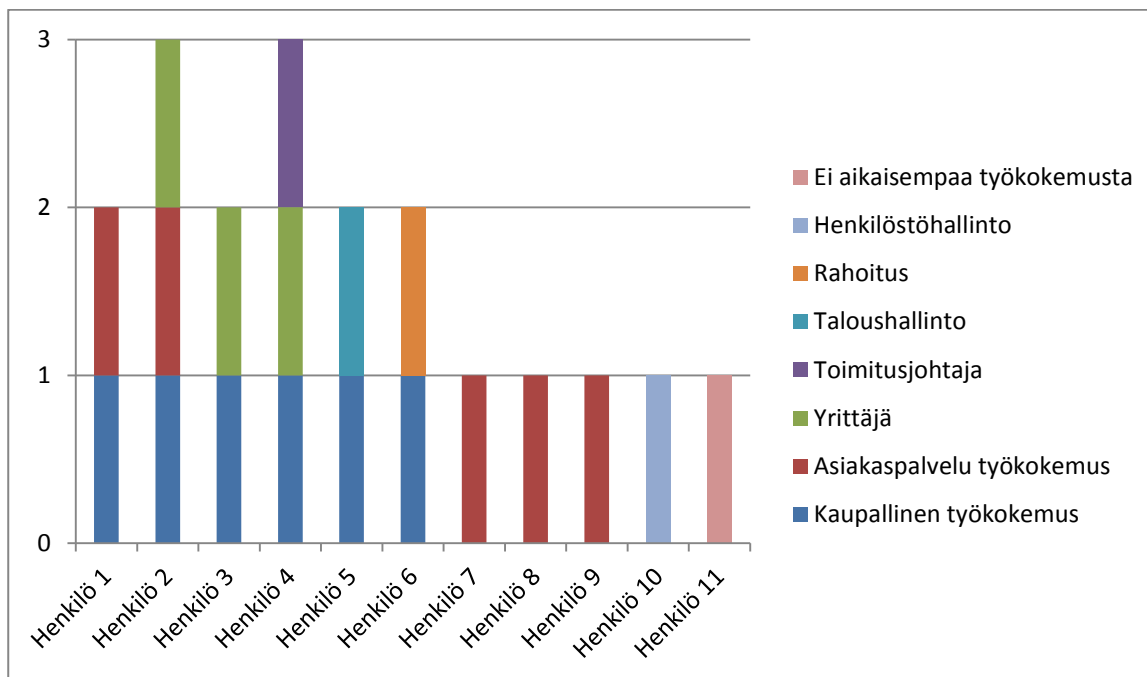
Kuviossa 4 on kuvattu vastaajien koulutus ja tutkinnot.



KUVIO 4. Vastaajien koulutus ja tutkinnot

Toinen kysymys koski aikaisempaa työkokemusta. Kuudella vastaajista oli taustalla kaupallinen työkokemus ja lisäksi viidellä vastaajista oli asiakaspalvelutyön kokemusta. Näistä yhdellä oli lisäksi työkokemusta yrittäjänä toimimisesta. Yhdellä näistä oli lisäksi työkokemusta toimistotyöstä sekä hotelli- ja ravintolaesimiehenä toimimisesta. Yhdellä vastaajista oli työkokemusta henkilöstöhallinnon tehtävistä ja yksi vastaajista oli siirtynyt suoraan opiskelun jälkeen nykyiseen toimeensa. Kahdella muulla vastaajalla kaupallisen työkokemuksen omaavalla oli myös yrittäjätausta ja toisella lisäksi yrityksen toimitusjohtajan työkokemus. Yhdellä vastaajista oli kaupallisen työkokemuksen lisäksi työkokemusta taloushallinnon alalta ja toisella rahoitusosalta.

Kuviossa 5 on kuvattu vastaajien aikaisempi työkokemus.



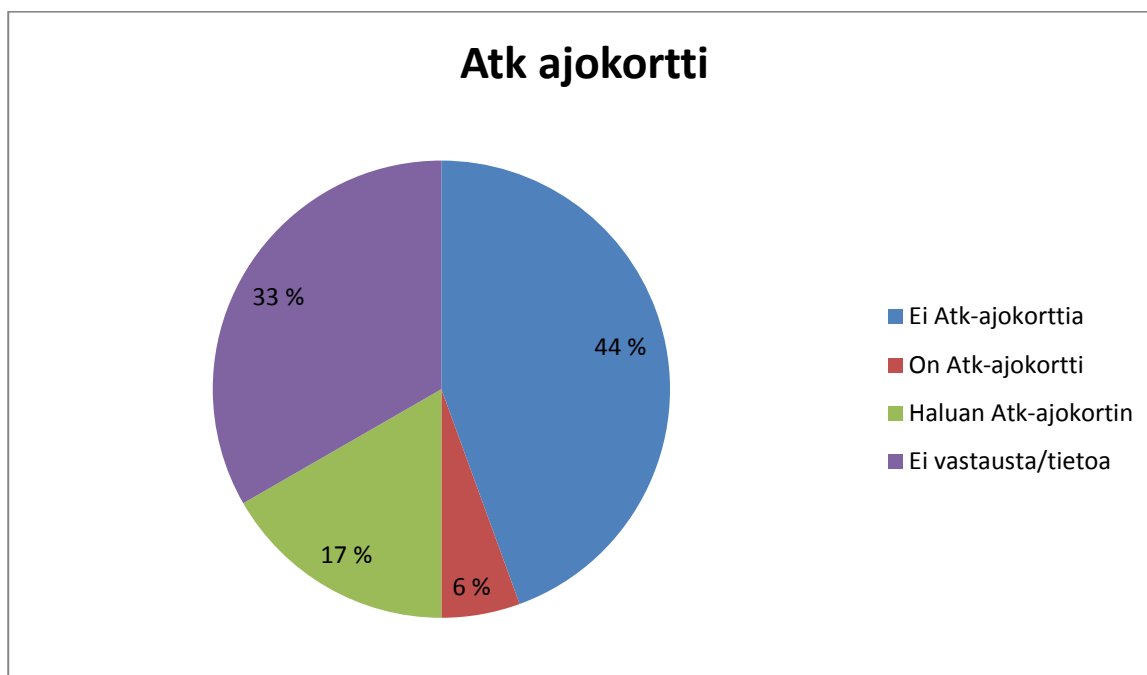
KUVIO 5. Työkokemus

Kysymysten 1 ja 2 kohdalta voidaan todeta, että noin puolella vastanneista on merkonomin tutkinto ja kolmella ammattikorkeakoulututkinto, joista kaksi on tradenomin tutkintoja. Yliopistotutkintoja ei ollut kenelläkään vastanneista. Työkokemusta oli kuudella henkilöllä kaupalliselta alalta ja kolmella asiakaspalvelu tehtävistä, yhden työkokemus oli taloushallinnon alalta ja yhdellä ei ollut aikaisempaa työkokemusta. Kolmella oli kaupallisen alan työkokemuksen lisäksi työkokemusta asiakaspalvelutehtävistä. Nämä kaksihan menevät toki osittain lomittain ja esimerkiksi kiinteistönvälityksessä työsken-

neltäessä tarvitaan sekä myynti- että asiakaspalvelutaitoja. Kolmella vastaajista oli lisäksi yrittäjätaustaa. Yrittäjän työssä opittuja taitoja pystyy myös hyvin soveltamaan kiinteistönvälityksen tehtävissä. Yrittäjälle muotoutuu koulutuksensa/kokemuksensa kautta kokonaisvaltainen näkemys liiketalouden eri osa-alueisiin ja varmasti myös yrittäjähenkisyys soveltuu hyvin kiinteistönvälityksessä toimimiseen. Yrittäjämäisyys kiinteistönvälityksen työntekijän arjessa johtuu pitkälti osittaisesta provisiopalkkauksesta, joka pistää todellakin yrittämään tulosta.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, onko vastaajalla atk-ajokorttia. Kahdeksan vastaajista ilmoitti, ettei hänellä ole sitä. Yksi ilmoitti, että hänellä on atk-ajokortti. Yksi ei vastannut lainkaan kysymyseen, ja yksi vastasi pelkästään olevansa kiinnostunut suorittamaan sen. Myös kaksi ei-vastauksen antaneista ilmoitti olevansa halukas suorittamaan sen. Viisi ei-vastauksen antanutta ei kertonut lainkaan kiinnostuksestaan suorittaa atk-ajokortti. Yksi ei-vastauksen antanut ilmoitti, että ei ole valmis suorittamaan atk-ajokorttia.

Kuviossa 6 kuvataan vastaajien atk-ajokorttien määrä.



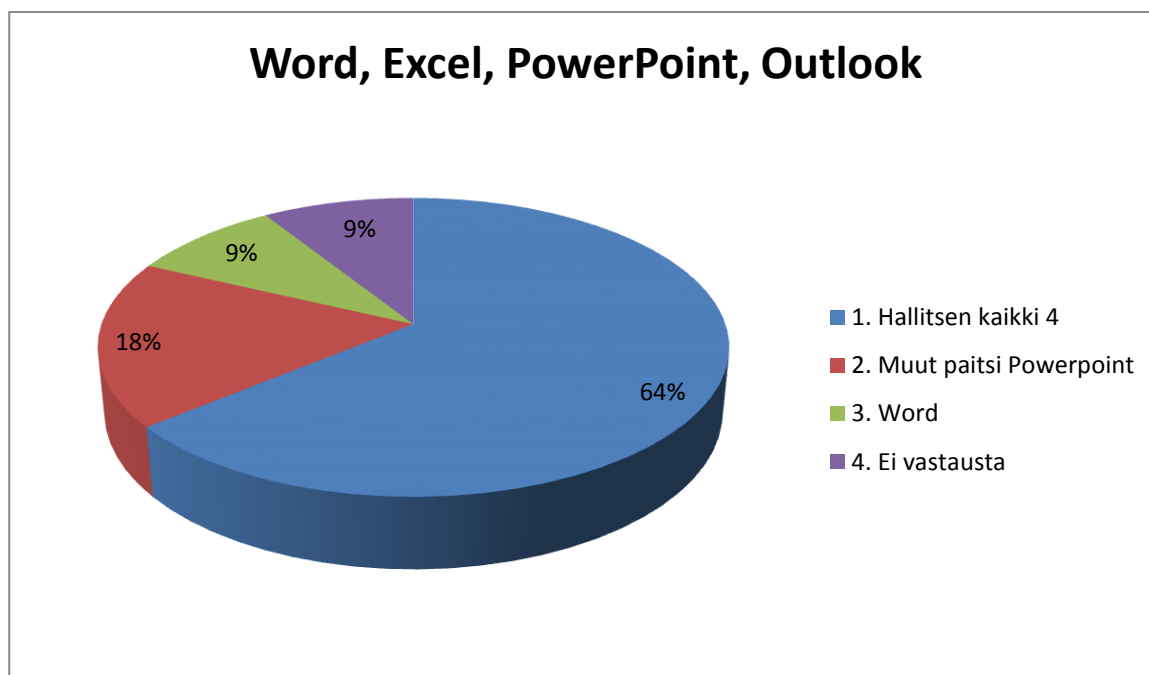
KUVIO 6. Atk-ajokortit

Kolmannen kysymyksen vastaukset yllättivät itseni täydellisesti. Vain yhdellä vastaajista oli oman ilmoituksensa mukaan atk-ajokortti, eikä juuri kukaan ollut edes kiinnostunut sen suorittamisesta. Vain

kolme henkilöä ilmoitti olevansa valmis suorittamaan sen. Yksi ilmoitti, että ei ole kiinnostunut suorittamaan atk-ajokorttia ja viisi henkilöä ei kertonut lainkaan vastaustaan kysymykseen kiinnostuksesta suorittaa atk-ajokorttia. Yksi henkilö ei vastannut kysymykseen lainkaan. Atk- taitojen luulisi olevan arvossaan, joten voidaan vain ihmetellä mistä on kysymys. Kysymyksessä 5 tosin tiedustelin uudelleen näitä atk-asioita, ja siellä on nähtävissä hieman tarkempi selvitys atk-osaamisen tasosta ja tarpeista.

Neljännessä kysymyksessä tiedusteltiin vastaajan osaamista Word-, Excel-, PowerPoint- ja Outlook -ohjelmien osalta. Seitsemän vastaajista ilmoitti hallitsevansa ne kaikki. Kaksi vastaajista kertoi hallitsevansa muut paitsi PowerPointin, ja yksi vastaajista muut paitsi Excel-, PowerPoint- ja Outlook -ohjelmat. Yksi vastaajista ei vastannut mitään tähän kysymykseen.

Kuviossa 7 kuvataan vastaajien Office -ohjelmien osaamista.



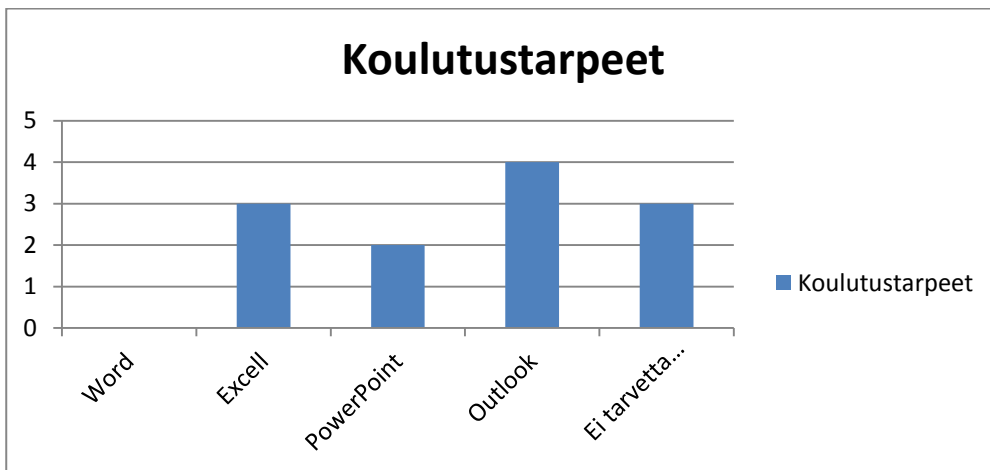
KUVIO 7. Office -ohjelmien osaaminen

Kysymyksessä 4 kysyttiin Word-, Excel-, PowerPoint- ja Outlook-ohjelmien hallintaa. Seitsemän henkilöä yhdestätoista ilmoitti hallitsevansa kaikki neljä ohjelmaa. Tämä vastaus selittää ehkä osaltaan myös atk-ajokortin kiinnostamattomuutta. Kahdella vastaajista muut ohjelmat sujuvat, mutta PowerPoint ei niinkään. Yhdellä vastanneista Word on hallinnassa, mutta muut ohjelmat eivät. Yksi ei vas-

tannut neljanteen kysymykseen mitään. Vaikka tässä osiossa niin moni ilmoitti hallitsevansa kaikki neljä ohjelmaa, kolmella on kuitenkin puutteita atk-osaamisessaan ja yhden vastausta ei saatu.

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin vastaajilta, minkä ohjelman käyttöön he mielestään tarvitsevat koulutusta. Kolme vastaajaa ilmoitti, etteivät tarvitse näiden ohjelmien koulutusta. Kolme vastaajista ilmoitti tarvitsevansa koulutusta Excel- ohjelman osalta. Kolme vastaajaa ilmoitti puolestaan tarvitsevansa koulutusta Outlook- ohjelman osalta. Yksi vastaaja ilmoitti tarvitsevansa koulutusta Outlookin ja PowerPointin osalta. Yksi vastaajista puolestaan kertoi, että tarvitsee koulutusta PowerPointin osalta.

Kuviossa 8 kuvataan Office -ohjelmien koulutustarpeita.



KUVIO 8. Koulutustarpeet Office ohjelmien osalta

Viidennessä kysymyksessä vastaajat ilmoittivat itse, missä ohjelmissa heillä on tarvetta koulutukseen. Kolme ilmoitti tarvitsevansa koulutusta Excel -ohjelmasta, kolme Outlook -ohjelmasta, yksi Outlook- ja PowerPoint -ohjelmista ja yksi PowerPoint -ohjelmasta. Toisin sanoen koulutustarvetta löytyikin sitten enemmän kuin edellisen kysymyksen vastaukset antoivat ymmärtää. Yllä mainitut neljä ohjelmaa ovat kaikki tarpeellisia kiinteistönvälityksessä työskenneltäessä. Tietysti Word on niistä tärkein ja Outlook tulee osata ihan oman kalenterinsa ja sähköpostinsa käytön kannalta. Kuitenkin myös Excel- ja PowerPoint- ohjelmia tarvitaan silloin tällöin.

Kuudes kysymys koski Laaksojen OP– Kiinteistökeskus Oy:n käytössä olevaa varsinaista kiinteistönvälityksen työkalua eli Kipinää. Kipinän käytössä tuntuu vastausten perusteella olevan edelleenkin toivomista ja vain neljällä on ”homma hallussa”. Kuitenkin kuusi vastannutta ilmoitti hyötykäytössä

olevan toivomisen varaa ja heistä kolme ilmoitti myös taidoissa olevan toivomisen varaa ja yksi koki, että hänellä on vielä paljon opittavaa. Kaksi ilmoitti tarvitsevansa koulutusta. Mielestäni vastaukset antavat melko hämmäntävän kuvan yrityksen tärkeimmän ohjelman osaamistasosta, sillä vain neljä (36,4 %) vastanneista ilmoitti osaavansa käyttää ohjelmaa ja lopuilla viidellä käyttö voisi sujua paremmin tai hyötykäytössä olisi vielä toivomisen varaa. Kaksi vastasi rohkeasti tarvitsevansa vielä koulutusta ohjelman käyttöön.

Seitsemännessä kysymyksessä kysyttiin iPadista ja sen sovellusten hallinnasta. Vastaukset jakautuivat tasan 5 – 5. Viisi vastaajista kertoi, ettei heillä ole ongelmia iPadin käytön suhteen. Viisi ilmoitti koulutuksen olevan tarpeellista. Yksi ilmoitti, ettei hänellä ole vielä iPad käytössä. Yrityksessä iPadit ovat olleet vasta lyhyen aikaa käytössä ja niitä vasta käytännössä opetellaan hyödyntämään päivittäisen työn apuvälineinä. Vastauksista ilmenee kuitenkin selvästi koulutustarvetta.

Kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin KIAT (kiinteistönvälittäjän ammattitutkinto) koulutuksesta. KIAT (kiinteistönvälittäjän ammattitutkinto) oli suoritettuna neljällä vastaajista ja heillä kaikilla oli myös LKV- tutkinto suoritettuna. Kuusi vastaajista ilmoitti, ettei ole kiinnostunut suorittamaan KIAT-tutkintoa. Yksi ei vastannut kysymykseen mitään. Ei -vastauksen antaneet perustelivat vastaustaan siten, että ilmoittivat LKV -tutkinnossa olevan pitkälti saman sisällön. Työkokemuksen katsottiin myös korvaavan KIAT -tutkinnon. Nykyisen koulutuksen sekä ammattikorkeakoulun tutkinnon katsottiin myös riittävän. Katsottiin myös selvittävän lopputyöuran ilman KIAT -tutkintoa.

Yhdeksäs kysymys koski LKV (laillistettu kiinteistönvälittäjä) -tutkinto oli vastaushetkellä suoritettuna yhteensä kahdeksalla yhdestätoista vastaajasta. Kaksi kolmesta ilmoitti halukkuutensa suorittaa LKV -tutkinnon.

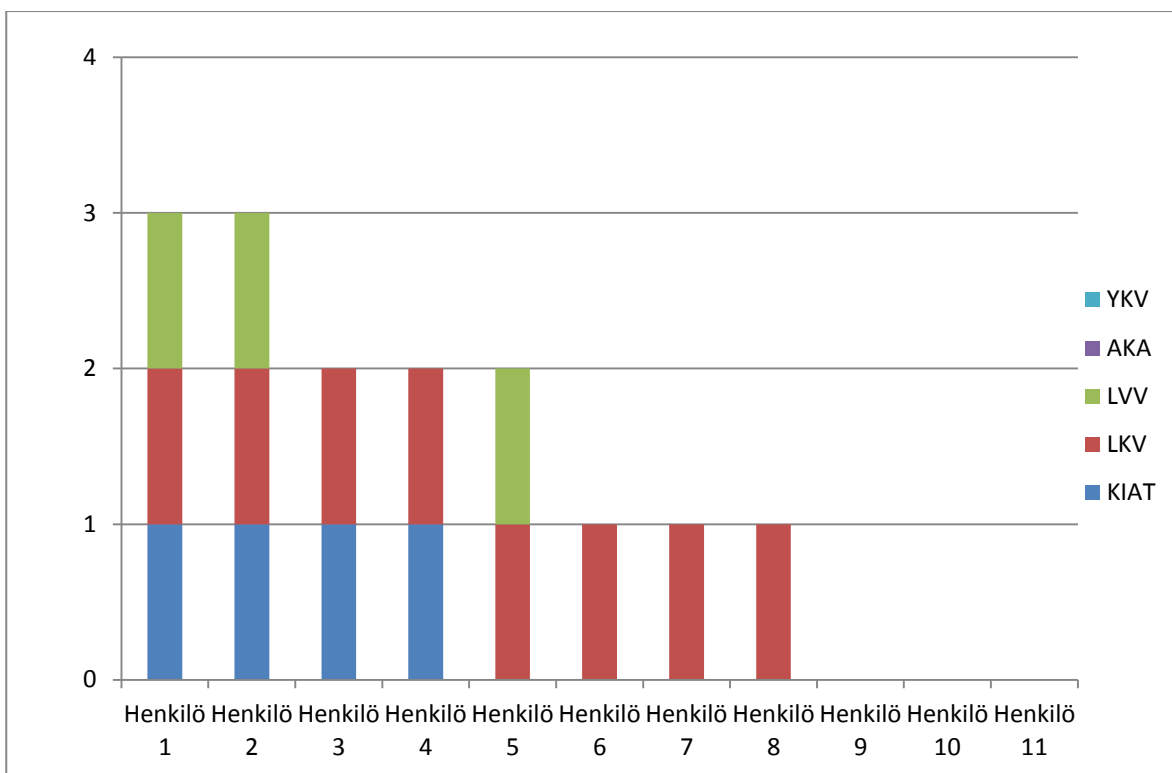
Kysymys numero 10 koski LVV (laillistettu vuokravälittäjä) -tutkinto löytyi kolmelta ja kuusi ilmoitti, ettei ole kiinnostunut sitä suorittamaan, ja kaksi ei vastannut lainkaan kysymykseen. Tämän kysymyksen vastaukset eivät minua yllättäneet, sillä LKV -tutkinnon omaava voi harjoittaa myös vuokravälitystä, ilman että hänellä on LVV –tutkinto.

Kysymys 11 koski AKA (auktorisoitu kiinteistöarvioitsija) -tutkintoa. Kolme vastaajista kertoi AKA -tutkinnon suorittamisen kiinnostavan heitä. Seitsemän vastaajaa kertoi, että tutkinnon suorittaminen ei kiinnosta heitä. Ei -vastaajista yksi katsoi että ikänsä puolesta pidemmät tutkintoon johtavat koulutukset eivät kiinnosta häntä, yksi katsoi tutkinnon suorittamisen vievän liikaa vapaa-aikaa, yksi katsoi

muiden häntä kiinnostavien koulutusten sisältävän samoja osioita kuin AKA -tutkinnon, yksi katsoi puolestaan, että arviointitehtävien hoitaminen ei vaadi kyseistä tutkintoa, koska toimitusjohtaja hoitaa haastavimmat arviointikohteet. Yksi katsoi nykyisen koulutuksen riittävän ja yksi ei ainakaan vielä ollut kiinnostunut AKA -tutkinnon suorittamisesta. Yksi ei perustellut ei-vastaustaan ja yksi ei vastannut kysymykseen. Yksikään vastaajista ei ilmoittanut omaavansa AKA -tutkintoa.

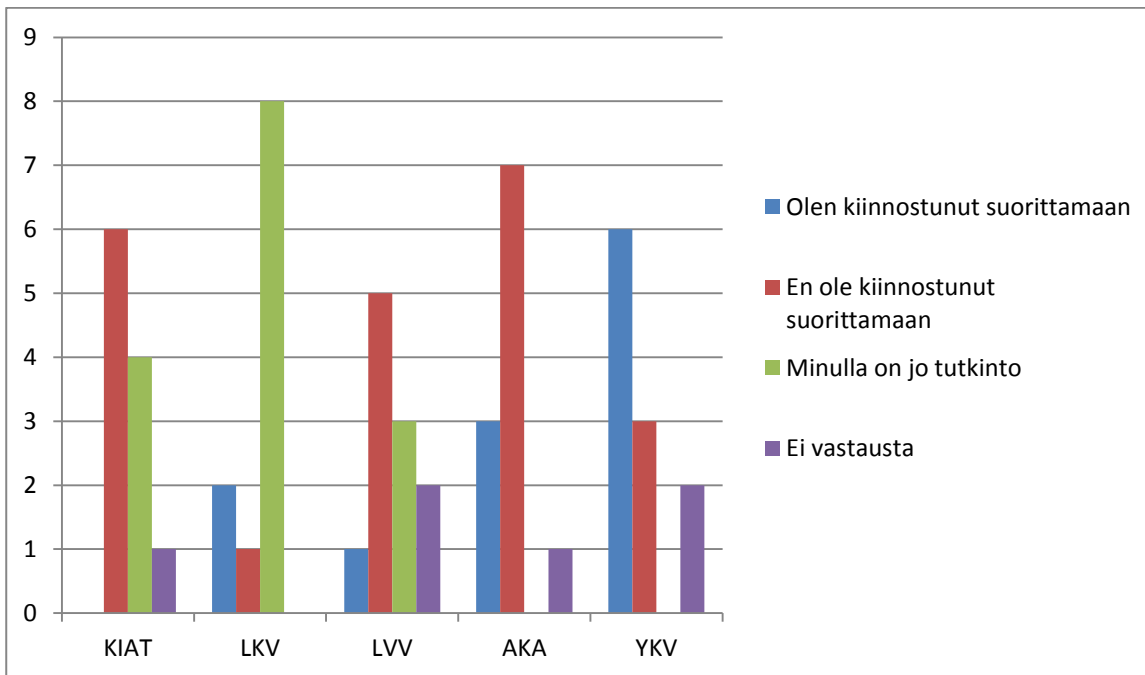
Kysymys 12 koski YKV (ylempi kiinteistönvälittäjä) -tutkintoa. Kuusi vastaajista ilmoitti olevansa kiinnostunut suorittamaan YKV -tutkinnon. Kolme ilmoitti, ettei ole kiinnostunut suorittamaan tutkintoa. Kaksi ei vastannut kysymykseen. YKV -tutkinnon suorittamisesta kiinnostuneet vastaajat ilmoittivat perusteluikseen, ammattitaidon vahvistumisen ja juridiikan kiinnostuksen. Tutkinnon ajateltiin antavan uutta näkemystä ja ammattiosaamista. Tutkinnon kerrottiin myös tukevan työssä, jonka vaatimus kasvaa kaiken aikaa, minkä lisäksi perusteluina mainittiin itsensä kehittäminen sekä kunnianhimo. Ei -vastauksia perusteltiin nykyisen koulutuksen riittävyydellä, liiallisella vapaa-ajan menetyksellä sekä myös vastaajan ikä mainittiin syynä siihen, että pitkät tutkintoon johtavat koulutukset eivät kiinnosta.

Kuvio 9 kuvaa vastaajien kiinteistönvälitysalan tutkintoja.



KUVIO 9. Kiinteistönvälitysalan tutkinnot

Kuvio 10 kuvaa vastaajien kiinnostusta suorittaa kiinteistönvälitysalan tutkinto/tutkintoja.



KUVIO 10. Vastaajien kiinnostus suorittaa kiinteistönvälitysalan tutkintoja

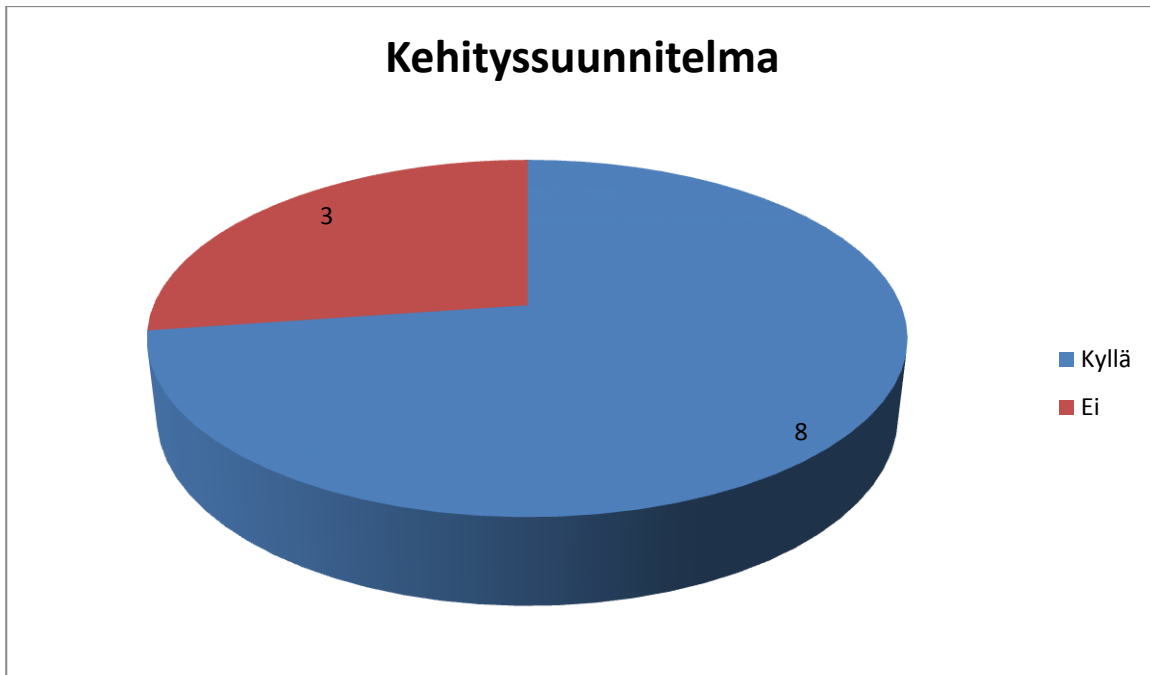
Kysymyksessä 13 tiedusteltiin vastaajilta, ovatko he voineet osallistua haluamiinsa koulutuksiin. Kolme vastaajista ilmoitti voineensa osallistua haluamiinsa koulutuksiin. Kaksi vastaajista ilmoitti vastaukseen kyllä ja ei. Viisi vastaajista ilmoitti, ettei ole voinut osallistua haluamiinsa koulutuksiin. Yksi vastaajista ei vastannut kysymykseen. Kyllä vastauksen antaneet ilmoittivat voineensa osallistua myyntikoulutuksiin, RAKSYSTEMS Insinööritoimisto Oy:n koulutuksiin sekä LKV -preppauspäiviin. Kyllä/ei -vastaukset antaneet kertoivat, että kyllä ovat voineet osallistua lähes kaikkiin koulutuksiin, paitsi lakipäiviin osallistumista on vähennetty ja kaikkiin koulutuksiin ei vain voi osallistua. Henkilöt jotka eivät olleet voineet osallistua koulutuksiin kertoivat vastauksensa perusteluiksi, että kaikki eivät ole aina saaneet osallistua koulutuksiin. Kaksi vastaajaa kertoi, että koulutuksen epäämistä on perusteltu heille kustannussäästöillä. Yksi kertoi, ettei koulutustarvetta ole tiedusteltu työnantajan toimesta. Yksi kertoi, että lakikoulutuksiin ja kuntotarkastuskoulutuksiin on rajoitettu osallistumista.

Kysymys 14 koski osallistumista OP-Palveluiden järjestämiin koulutuksiin, kuten lainopillinen koulutus. Kahdeksan vastaajista kertoi osallistuneensa. Kolme vastaajaa kertoi, ettei ole osallistunut OP-Palveluiden lakikoulutuksiin. Kyllä -vastauksen antaneista yksi kertoi osallistuneensa kerran, yksi pari

kertaa, yksi kerran vuodessa, yksi noin kerran vuodessa, yksi kaksi kertaa ja yksi harvoin. Yksi vastaaja kertoi viimeisen vuoden aikana käyneensä yhden lainopillisen koulutuksen ja toinen kertoi, että viime aikoina koulutuksiin eivät ole kaikki halukkaat päässeet työnantajan vedotessa kustannussäästöihin. Ei-vastauksen antaneet kolme henkilöä kertoivat, että osallistumista on rajoitettu ja että työnantaja ei päästä koulutukseen. Yksi kertoi työsuhteensa lyhydestä johtuen olevansa tietämätön koulutusmahdollisuuksista. Vastaukset kysymyksiin 13 ja 14 olivat jossain määrin ristiriitaisia. Muutamat ilmoittivat voineensa osallistua, ja osa ilmoitti, ettei ole voinut osallistua, ja yhteiseksi nimittäjäksi koulutuksen epäämiseen kerrottiin kustannussäästöt. OP-Palveluiden koulutuksista moni ilmoitti aikaisemmin päässeensä lakikoulutukseen mutta ei enää ja syyksi ilmoitettiin etupäässä kustannussäästöt.

Kysymyksessä 15 tiedusteltiin vastaajilta, haluavatko he, että heille laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma ja siihen liittyvä opiskelusuunnitelma. Kysymys numero 15 oli mielestäni kyselyn tärkein kysymys. Kaikki vastasivat kysymykseen ja kahdeksan vastasi, että he haluaisivat, että heille laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma ja opiskelusuunnitelma. Kolme ei pitänyt suunnitelmaa tarpeellisenä. Kyllä vastaajat perustelivat vastaustaan seuraavasti: halu kehittyä työssä, mahdollisuus urasuunnitteluun, koulutuksen tarpeellisuus, henkilökohtaisten koulutustarpeiden kartoitus, kiinnostus kouluttautumiseen, halu oppia lisää uusia asioita ja ammattitaidon kehittäminen. Ei -vastauksen antaneet perustelivat vastauksiaan seuraavasti: liian korkea ikä, ei tarvetta laajempaan kouluttautumiseen tällä hetkellä ja työnantajan kustannussäästöt.

Kuviossa 11 kuvataan vastaajien kiinnostusta henkilökohtaista kehityssuunnitelmaa kohtaan.



KUVIO 11. Kiinnostus henkilökohtaista kehityssuunnitelmaa kohtaan

Kysymys 16 koski myyntikoulutuksen määrää. Kahdeksan vastaajaa ilmoitti myyntikoulutusta järjestetyn sopivasti, yksi vastaaja ilmoitti sitä järjestetyn vähän, yksi paljon ja yksi ei lainkaan. Poikkeavat vastaukset voivat johtua esimerkiksi siitä, että yksi vastaaja on ollut vain vähän aikaa yrityksen palveluksessa, eikä siksi ole vielä osallistunut myyntikoulutukseen. Vastaavasti yhden vastaajan vastaus, että myyntikoulutusta on järjestetty liian paljon, voi johtua siitä, että vastaaja on ollut pitkään yrityksen työntekijänä ja on siten osallistunut useita kertoja myyntikoulutuksiin.

Kysymys 17 koski myyntikoulutuksen laatua. Yksikään vastaajista ei ilmoittanut järjestetyn myyntikoulutuksen olleen hyödyllistä. Viisi kertoi koulutuksen olleen käytäntöön sovellettavissa. Kolme ilmoitti koulutuksen olleen teoreettista. Yksi ei vastannut ja yksi kertoi kommenttinaan, ettei järjestetty myyntikoulutus ollut antanut mitään uutta mietittävää. Kolme vastaajaa, jotka pitivät järjestettyä koulutusta teoreettisena, kertoivat kommentteinaan kiinteistönvälitys alan olevan erilaista verrattuna tavalliseen myyntityöhön ja koulutuksen olleen samojen asioiden toistoa, ei uutta. Yksi vastaajista oli ehdottanut myyntikoulutukseen käytettäväksi kiinteistönvälitysalan näkökulmaa.

Kysymyksessä 18 tiedusteltiin vastaajan tarvetta saada apua asiakirjojen laadinnassa. Kolme vastaajista kertoi tarvitsevansa apua asiakirjojen laadinnassa. Seitsemän vastaajista ilmoitti, ettei tarvitse apua asiakirjojen laadinnassa. Yksi vastaajista ei vastannut kysymykseen. Kysymyksen 18 kohdalta huo-

mionarvoisena voidaan pitää seikkaa, että kolme vastaajista ilmoitti tarvitsevänsä apua asiakirjojen laadinnassa. Asiakirjojen laadinta on keskeisiä perus- ammattitaidon ja osaamisen osa-alueita kiinteistönvälittäjän työssä. Mielestäni nämä kolme henkilöä tarvitsisivat todellakin apua saadakseen tukevan pohjan ammatilliselle kehittymiselleen.

Kysymys 19 koski arviointiin liittyvän koulutuksen määrää. Yksikään vastaajista ei ollut sitä mieltä, että koulutusta olisi järjestetty sopivasti. Kolmen vastaajan mielestä arviointikoulutusta on järjestetty vähän. Yksikään vastaajista ei ollut sitä mieltä, että koulutusta olisi järjestetty paljon. Kahdeksan vastaajaa vastasi, että arviointikoulutusta ei ole järjestetty lainkaan. Kysymykseen vastattiin siten, että kahdeksan henkilön mukaan arviointikoulutusta ei ole järjestetty lainkaan. Kolme oli sitä mieltä, että arviointikoulutusta on järjestetty vähän. Koulutuksen arvioinnissa useat kommentoivat koulutuksen laatua niin, ettei sitä ole voitu arvioida, koska koulutusta ei ole järjestetty. Vähäiseksi arviointikoulutuksen määrän arvioineet ilmoittivat myös sen olevan teoreettista, hyödyllistä ja käytäntöön sovellettavissa. Tässä kohtaa olen pitkälti samaa mieltä yhden vastaajan kanssa, joka on kommentoinut arvioinnin olevan tärkeimpiä tehtäviä työssämme.

Kysymys 20 koski arviointikoulutuksen laatua. Kahden vastaajan mielestä arviointikoulutus on ollut teoreettista. Yksi vastaaja ilmoitti, että järjestetty koulutus on ollut hyödyllistä, käytäntöön sovellettavissa ja teoreettista. Yksi vastasi, että käytäntöön sovellettavissa. Kolme ei vastannut tähän kysymykseen. Kommenteissa tuotiin esille, että ei voi kommentoida, koska arviointikoulutusta ei ole ollut, arviointi on erittäin tärkeää kiinteistönvälittäjän työssä ja on pohjana onnistuneelle kaupalle ja mikäli hinnoittelu on väärä, kauppa ei onnistu.

Kysymyksessä 21 tiedusteltiin vastaajan oma-aloitteista osallistumista Lync -koulutuksiin. Yhdeksän vastasi osallistuneensa koulutuksiin oma-aloitteisesti. Kaksi vastasi, että ei ole osallistunut. Kielteisen vastauksen perusteluina oli, että koulutusten informointi ei ole tavoittanut, ja että aika ei riitä.

Kyselyn viimeinen kysymys (numero 22) pyysi kertomaan toiveita ja terveisiä koulutuksiin liittyen. Viidellä ei ollut toiveita/terveisiä koulutuksiin liittyen. Kuuden vastaajan toiveet ja terveiset olivat seuraavat:

- Kaikilla tulisi olla ammatin vaatima tietotaito ja laki- sekä sopimusoikeudellinen puoli hallussa.
- Asiat toteutettaisiin samoin säännösin laadukkaasti joka toimistossa.

- Oppimishalua pitäisi tukea esimiestasolla ja esimies/valtuuttamansa voisi etsiä mahdollisuuksia kouluttautua, vähintäänkin ryhmän sisällä ja tarjota niitä.
- Koulutukset tuovat motivaatiota lisää.
- Joku palkittu mestarimyyjä kertoisi, miten hän toimii. Siis pitäisi tällaisen pienen esitelmän omasta osaamisestaan.
- Kuolinpesiin liittyvää koulutusta/perintö ym. asiat.

Yhteenvetona vastauksista voidaan todeta, että kehityssuunnitelman ja opiskelusuunnitelman laadinta kiinnostaa yrityksemme kiinteistönvälityksessä työskentelevistä suurinta osaa. Kiinnostusta on niin lyhytkestoisiin koulutuksiin kuin pidempikestoisiin tutkintokoulutuksiinkin. Lakikoulutuksiin tuntuu vastaajilla olevan kiinnostusta myös osallistua ja arviointikoulutuksia halutaan myös järjestettävän. Kyselyssä ei kartoitettu lainkaan vastaajien ikää tai palvelusvuosia. On tietenkin täysin ymmärrettävää, että kun eläkepäivät ovat jo "ovella", eivät varsinkaan pidempiaikaiset koulutukset välttämättä enää kiinnosta.

7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksessa selvitettiin vastaajien koulutustaustaa, suoritettuja tutkintoja, osaamista, työkokemusta ja ennen kaikkea kehittämisalueita ja kehittämistarpeita. Kysymyksillä pyrittiin saamaan selville olennaiset seikat yllämainituista asioista. Asioiden kartoittamisen tarkoituksena oli tuoda tämän opinnäytetyön avulla työnantajalle tiedoksi ja edelleen hyödynnettäväksi vastaajien koulutustarpeita ja mahdollisia puutteita osaamisalueissa. Merkittävimpänä tuloksena pidän sitä, että suurin osa vastaajista ilmoitti olevansa halukas henkilökohtaisen kehityssuunnitelman laatimiseen.

Kokonaisuudessaan tutkimustulosten merkitys yritykselle riippuu siitä, minkä verran ja miten tutkimustuloksia yrityksessä halutaan hyödyntää. Itse näen henkilökohtaisen koulutussuunnitelman mahdollisuutena sekä työnantajalle, että työntekijälle. Koulutusten hyvällä suunnittelulla saavutetaan myös säästöjä yrityksessä, koska koulutustarpeet ja koulutus pystytään paremmin kohdentamaan oikealle kohderyhmälle/henkilölle oikea-aikaisesti. Näin voidaan luoda jokaiselle oppimispolku yksilöllisten tarpeiden mukaan niin, että työntekijän osaamisalueet kattavat työntekijän työtehtävien ammattitaitoisuuden hoitamisen työnantajan haluamalla tavalla. Tutkimuksen tuloksia pystytään toki hyödyntämään myös kehityskeskustelujen pohjana ja uuden henkilökunnan koulutustarpeiden kartoituksessa.

Opinnäytetyön liitteenä olevan perehdyttämislomakkeen käyttöönottamisen katson myös olevan erinomainen kehittämiskohde. Perehdyttämislomakemallista voidaan muotoilla yrityksen käyttöön paremmin soveltuva ja yksilöity versio. Lomakkeen käytöstä on hyötyä kaikille osapuolille – niin uudelle työntekijälle kuin perehdyttämiseen osallistuvalla henkilöstöllä sekä yrityksen johdolle. Tutkimuksen vastausten luotettavuutta arvioitaessa vastaajien käsitys omasta osaamisesta ja sen tasosta voi vaihdella vastaajan luonteesta riippuen. Osaamistasojen osalta vastauksia täytyy siten tarkastella suuntaa antavina eikä yksityiskohtaisina.

Tutkimuksen toteutuksessa kysymysten muotoilua olisi voinut vielä tarkentaa. Kyselyssä ei kartoitettu vastaajien ikää eikä palvelusvuosia lainkaan. Vastauksista kävi kuitenkin lisätiedoista ilmi, että lähes tyvän eläkeiän vuoksi varsinkaan pidempiaikaiset koulutukset eivät enää kiinnosta. Mikäli ikää ja palvelusvuosia olisi kysytty, olisi saatu lisää vertailupohjaa vastauksiin. Vastauksissa oli myös parilla vastaajalla hieman epätarkkuuksia, päällekkäisyyttä sekä vastaamattomia kohtia. Selkeämmät vastausohjeet olisivat varmaankin auttaneet vastaajien työtä.

Tutkimuksen tekeminen kysymysten laatimisesta vastausten raportointiin saakka on ollut erittäin mielenkiintoista. On arvokasta saada aitoja vastauksia henkilöiltä, joita kyselytutkimuksen asiat koskevat. Toivon, että näiden vastausten avulla voidaan osaamista ja ammattitaitoa kehittää henkilökunnan ja yrityksen yhteiseksi eduksi.

Loppusanoina voin todeta, että elinikäinen oppiminen on yhä tärkeämpää nyt ja tulevaisuudessa, koska työurat tulevat pidentymään väistämättä. Vaikka elämä onkin lyhyt, tieto pitkä ja kokemus petollinen ja päätöksenteko vaikea tämän opinnäytetyön alkusanoja lainatakseni.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H.2010. Työelämätaidot menesty ja voi hyvin. Juva: WS Bookwell Oy.

Eteläpelto, A ja Tynjälä, P(toim.). 1999. Oppiminen ja asiantuntijuus työelämän ja koulutuksen näkökulma. Juva: WSOY – Kirjapainoyksikkö.

Hakkarainen, K. & Paavola, S.2006.Kollektiivisen asiantuntijuuden mahdollisuuksia ja rajoituksia – kogniotieteellinen näkökulma. J.Parviainen (toim.) Kollektiivinen asiantuntijuus. Tampere: Tampere University Press, 214-270.

Helakorpi, S. 1992. Ammattitaito ja sen analysoiminen. Hämeenlinnan ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja n:o 84. Hämeenlinna: Ammatillinen korkeakoulu. Teoksessa Anu Räisänen Ammatillisen osaamisen arviointi, Helsinki, Opetushallitus, 11.

Jaakkola, R. 1995. Työelämän ja koulutuksen käsitteistöä. Helsinki: Opetushallitus.

Kasso, M. 2011. Kiinteistönvälitys ja –arviointi. Helsinki: Talentum.

Kirjonen, J, Remes, P ja Eteläpelto, A.1997. Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Lindholm, T ja Salminen, J.2014. Keskustele ja kehity 2.0 – Kehityskeskusteluista vuoden paras työpäivä. Helsinki: Multiprint Oy.

Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Nevala, T, Palo, M, Sirén, M ja Haulos, S. 2015.8. uusittu painos. Helsinki: Meedia Zone Oü.

Ranki, A.1999. Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita? Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ruohotie, P ja Honka, J.2003. Ammatillinen huippuosaaminen. Hämeenlinna. Hämeen ammattikorkeakoulu.

Räisänen, A.1998. Ammatillisen osaamisen arviointi. Helsinki: Opetushallitus.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen Strateginen kilpailutekijä, 4. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Helsinki: Talentum.

Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry. Eettiset säännöt. Saatavissa:

<http://www.skvl.fi/liitto/eettisetsaannot>

Aluehallintovirasto. Saatavissa: <https://www.avi.fi/web/avi/kiinteistonvalitys#.VmR-f14WxbQ>

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 15.12.2000/1075. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001075?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=V%C3%A4litysliike>

LIITE 1: KYSELYLOMAKE**Kyselylomake****Osaamisen ja koulutustarpeiden kartoitus Case Laaksojen OP- Kiinteistökeskus Oy****1. Nykyinen koulutuksesi ja suoritettu tutkinto?**

- ☐ peruskoulu (ent. keskikoulu)
- ☐ ammattikoulu, tutkinto: _____
- ☐ opisto, tutkinto: _____
- ☐ lukio, yo- tutkinto
- ☐ ammattikorkeakoulu, tutkinto: _____
- ☐ yliopisto, tutkinto: _____
- ☐ muu oppilaitos, tutkinto: _____

2. Aikaisempi työkokemuksesi

- ☐ kaupallinen
- ☐ rahoituslaitos
- ☐ asiakaspalvelu
- ☐ jokin muu, mikä _____

3. Onko sinulla ATK ajokortti?

- ☐ kyllä
- ☐ ei
- ☐ olisin valmis suorittamaan ATK ajokortin
- ☐ en ole kiinnostunut suorittamaan ATK ajokorttia

4. Hallitsetko mielestäsi seuraavien ohjelmien käytön?

- ☐ Word
- ☐ Excell
- ☐ PowerPoint
- ☐ Outlook

5. Tarvitsen koulutusta seuraavan/seuraavien ohjelmien käyttöön

- ☐ Word
- ☐ Excell
- ☐ PowerPoint
- ☐ Outlook

6. Kipinän käyttö

- ☐ homma hanskassa
- ☐ voisi sujua paremminkin
- ☐ paljon vielä opittavaa
- ☐ tarvitsen vielä koulutusta ohjelman käyttöön
- ☐ hyötykäytössä vielä toivottavaa

7. iPad- ja sen sovellusten hallinta

- ☐ ei ongelmia
- ☐ koulutus olisi tarpeen
- ☐ minulla ei ole vielä iPad käytössä

8. KIAT- kiinteistönvälittäjän ammattitutkinto koulutus

- ☐ olen kiinnostunut suorittamaan ammattitutkinnon, miksi? _____
- ☐ en ole kiinnostunut ammattitutkinnon suorittamisesta, miksi? _____
- ☐ minulla on KIAT ammattitutkinto

9. LKV- tutkinto

- ☐ olen kiinnostunut suorittamaan LKV tutkinnon, miksi? _____
- ☐ en ole kiinnostunut suorittamaan LKV tutkintoa, miksi? _____
- ☐ minulla on LKV tutkinto

10. LVV- tutkinto

- ☐ olen kiinnostunut suorittamaan LVV tutkinnon, miksi? _____
- ☐ en ole kiinnostunut suorittamaan LVV- tutkintoa, miksi? _____
- ☐ minulla on LVV- tutkinto

11. AKA- tutkinto

- ☐ olen kiinnostunut suorittamaan AKA tutkinnon, miksi? _____
- ☐ en ole kiinnostunut suorittamaan AKA tutkintoa, miksi? _____
- ☐ minulla on AKA- tutkinto

12. YKV- tutkinto

- ☐ olen kiinnostunut suorittamaan YKV tutkinnon, miksi? _____
- ☐ en ole kiinnostunut suorittamaan YKV tutkintoa, miksi? _____
- ☐ minulla on YKV tutkinto

13. Työnantajan järjestämät koulutukset/muut koulutukset. Oletko voinut osallistua haluamiisi koulutuksiin?

- ☐ kyllä, mihin/miksi _____
- ☐ ei, mihin/miksi _____

14. OP- Palveluiden järjestämät koulutukset, kuten lainopillinen koulutus? Oletko osallistunut koulutuksiin?

- ☐ kyllä, kuinka usein? _____
- ☐ ei, miksi? _____

15. Haluatko, että sinulle laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma ja siihen liittyvä opiskelusuunnitelma?

- ☐ kyllä, miksi? _____
- ☐ ei, miksi? _____

16. Onko myyntikoulutusta järjestetty?

- ☐ sopivasti
- ☐ vähän
- ☐ paljon
- ☐ ei lainkaan

17. Onko järjestetty myyntikoulutus ollut mielestäsi

- ☐ hyödyllistä
- ☐ käytäntöön sovellettavissa
- ☐ teoreettista
- ☐ kommentteja _____

18. Tarvitsetko apua asiakirjojen laadinnassa?

- ☐ kyllä, mikä/mitkä asiakirjat? _____
- ☐ ei, miksi? _____

19. Onko arviointiin liittyvää koulutusta järjestetty?

- ☐ sopivasti
- ☐ vähän
- ☐ paljon
- ☐ ei lainkaan

20. Onko järjestetty arviointikoulutus ollut mielestäsi

- ☐ hyödyllistä
- ☐ käytäntöön sovellettavissa
- ☐ teoreettista
- ☐ kommentteja _____

21. Oletko osallistunut oma-aloitteisesti järjestettyihin Lync-koulutuksiin?

- ☐ kyllä
- ☐ ei, miksi? _____

22. Mitä toiveita/terveisiä sinulla on koulutuksiin liittyen?

LIITE 2: PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMALOMAKE

Perehdyttämissuunnitelmalomake

PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA

Uusi työntekijä

Työsuhteen alkaminen

Perehdyttämisestä vastaava (yleensä esimies)

VALMISTAUTUMINEN

Vastuuhenkilö

Päivämäärä

- työtilat
- työvälineet
- tiedotus

TYÖYHTEISÖÖN PEREHDYTTÄMINEN

- esittely työtovereille
- työsuhteen ehdot
- työsuojelu
- henkilöstöviestintä
(ilmoitustaulut, sähköinen viestintä
ja henkilöstölehdet)
- aloitetoiminta
- vapaa-ajantoiminta
- konsernin yleisesittely
- tulosityksiköt ja asiakkaat
- tuotteet
- tunnusluvut
- yrityksen toimintaan liittyvät tärkeät asiat
 - toimintasuunnitelmat
 - toimintatavat
 - budjetit
 - strategiat ja tavoitteet
 - henkilöstöpolitiikka

TYÖTEHTÄVIIN PEREHDYTTÄMINEN

Yleiset asiat

Vastuuhenkilö

Päivämäärä

-
-
-
-
-

Tärkeimmät työtehtävät

Vastuuhenkilö

Päivämäärä

-
-
-
-
-

Tapaamiset, matkat yms.

Vastuuhenkilö

Päivämäärä

-
-
-
-
-

Etukäteen sovitut perehdyttämiset:

-
-
-
-
-

- **sovittu kehityskeskustelu, jolloin keskustellaan, miten työsuhde on alkanut**

(noin 3 kuukauden kuluttua työsuhteen alkamisesta)

LIITE 3: KOULUTUSSUUNNITTELULOMAKE

Koulutussuunnittelulomake

KOULUTUKSEN SUUNNITTELU

Aihe

Tavoite

Kohderyhmä

Toteutustapa (esimerkiksi Action Learning)

Panostus (aika ja kustannukset) ja ajoitus

Vastuuhenkilö

Osallistujien valinta/ ilmoittautumiset

Etukäteismateriaali/-tehtävät
